

Digitized by the Internet Archive in 2022 with funding from University of Toronto









Citizenship and Immigration Canada

Performance Report

For the period ending March 31, 2004



Canadä

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/32-2004 ISBN 0-660-62627-6

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: $\underline{http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp}$

Comments or questions can be directed to: Results-based Management Directorate Treasury Board of Canada Secretariat L'Esplanade Laurier Ottawa, Ontario K1A OR5 OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca





Citizenship and **Immigration Canada**

Departmental Performance Report











For the period ending March 31, 2004

Approved by

Minister of Citizenship and Immigration

Citizenship and Immigration Canada

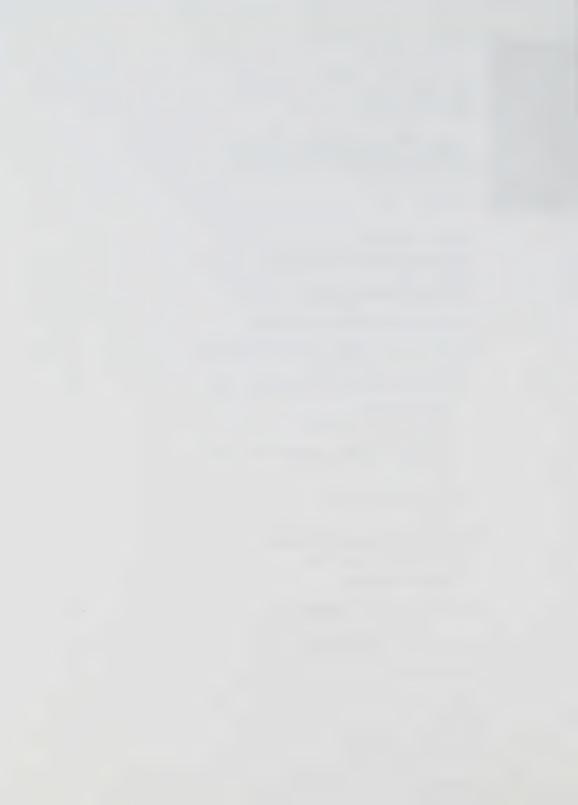
Proposition and Proposition Commenced

grathers become with most



Table of Contents

MINISTER'S MESSAGE
Management Representation Statement
SECTION 1: OPERATING CONTEXT
SECTION 2: DEPARTMENTAL PERFORMANCE
SECTION 3: PERFORMANCE BY STRATEGIC OUTCOME
Strategic Outcome 1: Maximizing the Economic and Social Benefits of Migration to Canada
Strategic Outcome 2: Protecting Refugees and Others in Need of Resettlement
Strategic Outcome 3: Supporting the Settlement, Adaptation and Integration of Newcomers into Canadian Society
Strategic Outcome 4: Managing Access to Canada with a Fair and Effective Enforcement Strategy
SECTION 4: CONSOLIDATED REPORTING
Regulatory Initiatives (2003–2004)
Sustainable Development
SECTION 5: FINANCIAL PERFORMANCE
ANNEX 1: CIC ORGANIZATIONAL CHART
ANNEX 2: INDEX





Minister's Message

am pleased to submit to Parliament and the people of Canada the Citizenship and Immigration Canada (CIC) *Departmental Performance Report* for 2003–2004.

The year 2003–2004 was one of significant change and accomplishment for CIC. The implementation of a new mandate and a new organizational structure have led to an increased focus on collaboration and enhanced partnerships with other levels of government, as well as stakeholders from every walk of life across Canada.

A significant shift in direction for the Department also came about with the creation of the Canada Border Services Agency (CBSA) in December 2003. The transfer of enforcement, intelligence and interdiction functions from CIC to the CBSA will allow the Department to focus more specifically on welcoming newcomers to Canada and assisting with their transition to becoming citizens.

In regard to new residents, I am proud to report that for the fourth year in a row, the Department met its overall immigration target levels by welcoming 221,352 new permanent residents in 2003. These newcomers strengthen our social and cultural fabric and contribute to national growth.

Thanks to the extraordinary efforts of CIC staff, the Department also met its objectives with respect to the permanent resident (PR) card. The PR card demonstrates how technology can be used to protect Canada against the fraudulent use of our immigration documents and, at the same time, protect the privacy of those who decide to make Canada their home. CIC issued nearly 801,000 PR cards in 2003. More than one million cards have been distributed since the inception of the program.

As well, my department took steps over the past year to continue its efforts to attract more foreign-trained skilled workers and students to Canada. The pass mark for skilled workers, for example, was lowered to stimulate the demand for new applications and to help support and sustain our economic growth in the years

ahead. CIC also worked with provincial partners to help make Canadian universities and colleges destinations of choice for international students. The Department signed several new off-campus work programs with provincial governments that will help to make our post-secondary institutions even more attractive internationally by giving students the opportunity to earn while they learn. In addition, the Department undertook new initiatives to allow international students to seek employment after graduation in certain provinces where agreements are in place.

Partnerships have been a high priority within my Department and in January 2004, I met with my provincial and territorial colleagues to discuss collaborative projects, including working with Human Resources and Skills Development Canada to facilitate the integration of newcomers into the Canadian labour market. Our collaboration led to the further development of initiatives such as the Provincial Nominee Program and foreign student pilot projects designed to meet the unique needs of each province and territory.

The Department also continues to look for ways to help communities, employers and occupational regulatory bodies provide newcomers with appropriate integration services and assist them in becoming productive members of the communities in which they settle. The newcomers we bring to Canada generally choose to put down roots in cities, helping to make our country one of the most urbanized in the world and our cities some of the most ethnically diverse. Today, these trends underline the need to work with municipalities—both large and small—to ensure they remain sustainable engines of growth. We need more collaboration in the decision-making process and closer partnerships among all levels of government so that everyone can have an informed opinion of the immigration process.

As part of the collaborative process with municipalities, I met, in early 2004, with many mayors from Ontario and New Brunswick. We discussed how we can ensure that the immigration program is working properly and that it benefits both the communities where newcomers settle and the immigrants themselves. I committed to pursuing ways to further engage all stakeholders and all levels of government.

Another important step this year was the announcement of proposed new regulations for immigration consultants. Under these regulations, the Government of Canada will communicate with fee-charging representatives only if they are members in good standing of the new, independent and self-regulating Canadian Society of Immigration Consultants or members of a provincial or territorial law society.

My Department also plays a leadership role in helping individuals fleeing persecution in their homeland. CIC continued to strengthen this national tradition in 2003–2004 through innovative initiatives, such as the group processing of refugees in Kenya. This initiative gave Canada's protection to a significant number of people who faced persecution and who had no durable solution.

I am proud to report that the Department achieved its overall overseas refugee target, with support being given both to government-sponsored and privately sponsored refugees. The United Nations recently called Canada's refugee program the best in the world. And CIC implemented reforms in 2003–2004 to make it even better. In March 2004, I announced changes to the appointment process for the Immigration and Refugee Board to strengthen the criteria for the Board and increase parliamentary review.

Canada's importance as an international leader in immigration matters is growing. More and more countries regard Canada as a model for managed immigration and the successful integration of newcomers. In March 2004, Canada joined the Global Commission on International Migration, an independent body created by a number of states to examine migration issues at the global level. Canada participates as a member of the core group of countries advising the Commission's secretariat in Geneva.

With this report, I am proud to highlight the accomplishments of CIC staff, whose professionalism and dedication have been key to meeting the challenges of the past year.

The Honourable Judy Sgro

Minister of Citizenship and Immigration

Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003–2004 *Departmental Performance Report* for Citizenship and Immigration Canada.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003–2004 *Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents a comprehensive, balanced and transparent picture of the organization's performance for the fiscal year 2003–2004.

- This document accurately portrays the organization's progress toward strategic outcomes and its performance against priorities and commitments.
- The financial statements and spending information in this document are consistent with the direction provided by the Treasury Board of Canada Secretariat.
- · It is comprehensive and accurate.
- It is based on sound underlying departmental information and management systems.

The reporting structure on which this document is based has been approved by Treasury Board ministers and is the basis of accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Signed: _______ Date: _____

Name: Michel Dorais Title: Deputy Minister



Operating Context

anada's immigration and citizenship programs help build a nation of citizens respected throughout the world. Immigration has always been fundamental to the growth of Canada as a nation and to our history of achievement. From our earliest days as a nation through the global transformations of recent years, hardworking people and their families have come to Canada from all over the world. Collectively, they have made a contribution to the development of our economy, our society and our culture.

The mandate of Citizenship and Immigration Canada (CIC) derives from the *Immigration and Refugee Protection Act* (IRPA)[†] and the *Citizenship Act.*² With offices across Canada and an international network of service points, CIC is responsible for:

- · admitting immigrants, foreign students, visitors and temporary workers;
- · resettling, protecting and providing a safe haven for refugees;
- helping newcomers adapt to Canadian society and become Canadian citizens; and
- · managing access to Canada to protect the security and health of Canadians.

In accordance with the government reorganization of December 2003, details relating to the functions transferred from CIC to the Canada Border Services Agency (CBSA), such as enforcement, intelligence, migration integrity officers, detention (including detention review), removal, escorts, the warrant response centre and war crimes, appear in the CBSA's *Departmental Performance Report 2003–2004*.

¹ For more information, see A - All A

² For more information, see laws well a second of the second.

Strengthening CIC's Mandate

To reflect its redefined role, the Department has developed new vision and mission statements that form the basis for the strong and integrated package of programs and services it provides. The Department aims to build a secure and dynamic citizenship and immigration program that derives maximum benefit from the global movement of people.

CIC's new vision is enabled by a commitment to effective working relationships with governments, communities and other partners to:

- attract and welcome people from all over the world, both to enrich our social,
 economic and cultural development as a nation and to protect those in need; and
- deliver the highest quality immigration, refugee protection and citizenship programs —
 efficient, responsive to community needs and a model of public service management.

CIC's new mission is to build a stronger Canada by:

- enabling the migration of temporary and permanent residents to meet the social, economic and cultural needs of communities across Canada;
- contributing to the management of international migration, including refugee protection;
- · screening newcomers to help protect the health, safety and security of Canadians;
- · supporting the successful integration of newcomers;
- · promoting Canadian citizenship; and
- effectively contributing to Canada's foreign policy objectives.⁴

Domestic and International Context

In 2003–2004, Citizenship and Immigration Canada had over 5,000 employees in Canada and abroad. CIC is highly decentralized: programs are delivered through five domestic regions, three specialized case processing centres, one consolidated call centre, 150 Canada Immigration Centres and 93 international points of service in 79 countries.

Demographic, economic and social trends are constant and powerful forces that drive CIC's policy and program operating environment. Through diligent strategic planning, the Department strives to prepare for, and adapt to, these changes. Worldwide political, economic and social trends also have an impact on Canada's immigration programs and policies. Perhaps most significant is the fact that global mobility is escalating. More and more people around the world are now seeking new opportunities. Some are fleeing persecution, political strife or economic

⁴ For more information, see

⁵ As required by Treasury Board, the framework for this report reflects CIC's situation before the reorganization of government functions in December 2003.

upheaval; others move primarily to escape poverty or to seek a better way of life for themselves and their families.

At the same time as the country is settling over 200,000 newcomers to Canada annually, their integration into Canadian society is changing the character of the country as well as its social and cultural fabric. Key horizontal issues include sharing the benefits of immigration across the country, managing jurisdictional responsibilities between federal and provincial/territorial governments, and the settlement of immigrants, refugees and protected persons. In addition, security, health and safety issues require the strategic management of enforcement and control actions, in cooperation with our partners.

Partners

The successful management of Canada's immigration programs depends on ongoing collaboration with a wide range of partners. The citizenship program is a federal jurisdiction, while the immigration program is a shared jurisdiction with the provinces and territories. CIC's partners include other federal departments and agencies, provincial and territorial governments, voluntary organizations and community-based service provider organizations (SPOs), international organizations, foreign governments, researchers and other stakeholders. CIC's planning at all levels includes significant attention to the views and plans of its many partners.

The Immigration and Refugee Board (IRB) is an independent, quasi-judicial administrative tribunal responsible for making decisions on immigration and refugee matters in accordance with IRPA. Since CIC deals with persons who have made refugee protection claims both before and after their hearings, CIC engages the IRB at the administrative level.

The Department collaborates and works closely with Foreign Affairs Canada (FAC), a key partner in our overseas delivery network since our offices are co-located. Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) plays a critical role in CIC's temporary foreign worker program and in all aspects of the program relating to the labour market needs and labour market integration of immigrants. CIC and Canadian Heritage share citizenship promotion activities. CIC also works with HRSDC and Industry Canada on the federal Innovation Strategy. Within Canada, CIC works in close collaboration with Public Safety and Emergency Preparedness (PSEP) and key agencies involved in managing access to Canada such as the CBSA, the RCMP and the Canadian Security Intelligence Service (CSIS), as well as with Health Canada on immigrant health issues.

⁶ For more information, see www.cic.gc _a/english/pub/you%zDasked/section%ZDU!

⁷ For more information, see www.irb-cisr.gc.ca.

Changing Environment

CIC policies and programs are directly affected by global economic, political and social conditions, by international humanitarian efforts, and by the policies and programs of other receiving countries. The fiscal year 2003–2004 brought a series of unforeseen and unusual challenges to the Department's operating environments in Canada and abroad. These included the Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) crisis, the war in Iraq, and civil unrest in the Ivory Coast and Haiti that resulted in embassy closures and evacuations in our missions abroad.

In addition, since the terrorist attacks in the United States and other countries around the world, CIC has been operating in a more complex environment in which policies and programs are developed horizontally across government. International and domestic partnerships are increasingly important to achieve CIC's mandate.

Immigration programs are designed to meet the objectives articulated in the *Immigration* and *Refugee Protection Act*. Agreements with provinces and territories contribute to meeting their unique needs. Immigrants integrate into communities, and their contributions, challenges and accomplishments are experienced first at the community level. The challenge for Citizenship and Immigration Canada is to have a balanced approach to its programs. This approach must contribute to the economic and socio-cultural objectives of the nation, while acknowledging the need to work with provinces and communities to address integration — including the sensitive and complex issues relating to diversity and social cohesion.

Accountability

This *Departmental Performance Report* is evidence of CIC's commitment to accountability in its contribution to the future of Canada and Canadians.

Section 2 of this report provides information on CIC's effort to achieve its mission, while Section 3 provides departmental performance achievements and challenges as they relate to CIC's four strategic outcomes:⁸

- 1. maximizing the economic and social benefits of migration to Canada;
- 2. maintaining Canada's humanitarian tradition by protecting refugees;
- 3. promoting the integration of newcomers; and
- 4. managing access to Canada.

⁸ Before CIC objectives were adjusted to take into account the transfer of responsibilities to the CBSA.

⁹ In accordance with the December 12, 2003 government reorganization, details for functions transferred from CIC to the CBSA can be found in the CBSA *Departmental Performance Report* for 2003–2004.



Departmental Performance

High-Level Logic Model

IC's high-level logic model demonstrates how the Department's program outputs, results and resources contribute to its strategic outcomes. As required by the Treasury Board, this Departmental Performance Report continues to report against the strategic outcomes laid out in the framework for CIC's Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS) approved in 1997. This logic model reflects the situation prior to the creation of the CBSA on December 12, 2003. However, outcomes related to functions transferred from CIC to the Canada Border Services Agency appear in the Agency's Departmental Performance Report.¹⁰

Final Outcomes	Description	Immediate to Intermediate Outcomes
Maximum economic and social benefits from migration to Canada	CIC strives to balance the number of people admitted under each immigrant category to meet governmental objectives and maximize the benefits that immigrants bring to Canada.	Immigration levels are achieved Family class permanent residents are reunified with their families Effective selection of immigrants, temporary workers and foreign students Skilled workers enter the labour market
Protection of refugees and others in need of resettlement	CIC strives to quickly and fairly determine refugee status in a manner that safeguards the security of Canadians and extends protection only to people in genuine need of it.	Targets for government-assisted and privately sponsored refugees are achieved Refugees successfully settle over time in Canada Effective working arrangements with partners and stakeholders
Support for the settlement, adaptation and integration of newcomers into Canadian society	CIC strives to support and improve both the direct and indirect delivery of integration programs to newcomers, granting citizenship to eligible permanent residents, establishing claims to citizenship and ensuring that citizenship and integration issues are effectively promoted and understood.	Successful integration of newcomers into Canadian society Effective and efficient delivery of settlement programs Effective promotion of clitzenship and integration issues Granting citizenship to those who qualify
Management of access to Canada with a fair and effective enforcement strategy*	CIC must implement programs that enhance our ability to prevent people who represent security threats, war criminals and those associated with organized crime from entering, transiting through or remaining in Canada.	Effective protection of Canadian society Effective interdiction program Effective enforcement strategy Effective removal processes

^{*}In accordance with the December 12, 2003 government reorganization, details for functions transferred from CIC to the CBSA can be found in the CBSA *Departmental Performance Report* for 2003–2004.

¹⁰ For more information, see www.tbs-sct.gc.ca/report/TBSPerf/TBPerfo_e.asp.

Resources Used (\$ millions)

Planned spending	\$1,070.4
Total authorities	\$953.5
2003–2004 Actual	\$896.5

Explanation of resources used: Total authorities were \$116.9 million lower than planned spending, primarily due to resources being transferred to the CBSA. Additional funding of \$17.0 million for the Interim Federal Health Program and \$13.9 million for employee benefit plans and other statutory requirements was offset by reduced planned spending for Innovations initiatives (\$4.0 million) and delayed implementation of citizenship legislation (\$12.8 million). Estimated resources of \$131.0 million transferred to the CBSA resulted in a net reduction to total authorities of \$116.9 million.

Actual expenditures were lower than total authorities by \$57.0 million as a result of reduced requirements: \$13.6 million related to the Canada-Quebec Accord, due to revised compensation factors within the Accord; \$9.0 million related to revised timelines for new screening and intelligence initiatives; \$6.5 million related to new border and marine security initiatives not fully implemented in 2003–2004; \$6.3 million related to Global Case Management System (GCMS) activities deferred to the following year; \$2.4 million related to settlement contributions; and \$1.5 million related to delayed construction and deployments abroad. The balance of the reduced requirements (\$17.7 million) is mainly due to government-wide expenditure reductions.

Results Achieved

CIC's Report on Plans and Priorities 2003–2004, tabled in March 2003, identified four priorities for the year covered in this Departmental Performance Report:

- serving Canadians' economic needs;
- · renewing citizenship and integration;
- · building public confidence in the management of access to Canada; and
- · pursuing the implementation of modern management.

This section presents an overview of departmental activities that contributed to the accomplishment of these four priorities. Section 3 will describe the results that supported each of the Department's four strategic outcomes.

Departmental Results

The following table summarizes some of CIC's key outputs for the calendar year 2003. 11

Program	Volume*		% Change
	2002	2003*	from 2002
Total (immigrants and protected persons) ¹²	229,036*	221,352*	-3%
Total permanent resident applications ¹³	320,406**	275,691** ¹⁴	-14%
Temporary resident documents ¹⁵	482,350	474,070	-2%
Visitor applications ¹⁶	743,096	654,607	-12%
Refugee claims	33,458	31,887	-5%
Improperly documented arrivals	2,837	2,539	-11%
Interdictions overseas	6,167	6,439	4%
Removals	8,498	10,368	22%
Citizenship applications	177,168	246,180	42%
Citizenship grants	141,591	155,117	10%
Permanent Resident Cards issued	256,000	801,000	213%

Data source: CIC Data Warehouse.

^{*} The Department met its immigration levels objectives (220,000–245,000 in 2003) for the fourth consecutive year.

^{**} The Immigration and Refugee Protection Act was implemented on June 28, 2002, changing the number of people who require permits to be in Canada. This affected the number of people recorded in some categories, as these numbers are tracked through the issuing of permits. For some categories, this has resulted in a decline in the number of permits issued. For example, IRPA facilitates the entry, as visitors, of certain categories of temporary foreign workers such as foreign students, who previously required specific authorization. These variances do not necessarily mean that the number of people coming to Canada in a category has fallen, just that CIC issued fewer permits under the new legislation.

 $^{11\,}$ The figures for "Total (immigrants and protected persons)" includes backlog numbers (12).

¹² The source for "Total (immigrants and protected persons)" is the 2003 Facts and Figures.

¹³ This figure is the "person" count and includes applications received in Canada and abroad.

¹⁴ This figure may be adjusted because some applications for the year have not yet been entered into the system.

¹⁵ Includes visitor documents, work permits and study permits. Does not include visas or undocumented visitors.

¹⁶ Represents total visitor applications received abroad plus estimate of those received in Canada.

Data Quality at CIC

The administration of CIC's programs is supported by computer-based systems designed and implemented in the 1970s and 1980s to produce official documents of record. These systems made the best possible use of existing technology and continue to serve their original purpose well. The reliability of the information captured was and remains exceptionally high. As the Department's programs evolved, however, new information and reporting requirements emerged. With time, gaps in CIC's ability to report on the performance of its programs emerged and it became necessary to overhaul the data collection and storage infrastructure to meet the new requirements.

CIC has dealt with the challenges presented by these dated legacy systems by embarking on a number of initiatives aimed at enhancing its case management, information management and program reporting capacity. The development of a Global Case Management System, which will harmonize all of the legacy components using state-of-the-art technology, is the cornerstone of these initiatives.

Other information management system initiatives are under way. The implementation of these systems will further enhance CIC's capacity to track its client base through all stages of its programs and increase case processing effectiveness.

Serving Canadians' Economic Needs

Immigration helps shape the values and ideals of Canadian society, builds a stronger nation and is key to our future prosperity. We must ensure that immigration meets Canada's current and anticipated human capital needs to maximize the benefits that immigrants bring to Canada.

In January 2004, the Minister of Citizenship and Immigration hosted the Federal-Provincial-Territorial (FPT) Meeting of Ministers responsible for Immigration. Ministers discussed a number of initiatives aimed at attracting and retaining immigrants and agreed that solutions must be tailored to suit the different needs of all regions.

CIC negotiated the extension of both the British Columbia and Saskatchewan immigration framework agreements, a comprehensive renewal of the Canada-Manitoba Immigration Agreement and an extension of the Canada-Alberta Provincial Nominee Program, and introduced pilot projects concerning international students with New Brunswick, Alberta and Manitoba. Additionally, between January and the end of March 2004, the Minister of Citizenship and Immigration and her provincial counterparts held round table discussions with municipal leaders in Ontario, Alberta and New Brunswick on enhancing partnerships to improve outcomes for immigrants. The Minister and her officials also met with the Province of Ontario to lay the groundwork for the eventual Canada/Ontario immigration agreement.

Provincial nominee agreements, in place in most provinces and territories, have become important instruments in effectively addressing local and regional labour market shortages and supporting efforts to encourage immigrants to settle in centres outside Montréal, Toronto and Vancouver. To further promote regional immigration strategies, CIC and the Government of British Columbia, for example, have agreed to support an innovative project which focuses on job creation, capital investment and rural economic development through the promotion, recruitment,

relocation and retention of immigrants, particularly business entrepreneurs and skilled workers in the lower mainland region. Both governments have also agreed to develop a pilot project to expedite the processing of students who attend certain schools in China that follow the B.C. high school curriculum.

During 2003–2004, CIC and HRSDC co-chaired a forum of 13 federal departments working together on a comprehensive approach to immigrant labour market integration that would include the assessment and recognition of foreign credentials, enhanced language training, labour market information and targeted research.

The Department recognizes that immigrants face significant barriers to fully utilizing and benefiting from their skills once in Canada. The 2003 Federal Budget marked a commitment of additional resources to address issues of foreign credentials recognition (\$13 million over 2 years with HRSDC as the lead) and to enhance labour market language training for higher-skilled immigrants (\$10 million over 2 years). A further \$15 million per year was committed in the 2004 Federal Budget for language training at advanced levels.

In response to Canada's need for skilled workers, on September 18, 2003, the government amended the selection system pass mark for new skilled worker applicants to 67 from 75, the pass mark originally established under IRPA in 2002. The pass mark is the primary tool available to balance the qualifications and number of federal skilled worker immigrants and it is amended from time to time to reflect conditions in the domestic labour market.

CIC also worked to improve information services on the Government of Canada's Web site^{1/2} so that immigrants are well informed of Canada's labour market conditions before they come to our country.

Renewing Citizenship and Integration

Approximately 76 percent of Canadians now live in urban areas. For immigrants, the trend is more obvious: 93 percent of immigrants settle in cities. The economic performance of immigrants landed in the 1990s, especially those in large urban centres, is declining compared to the performance of those who arrived in the 1980s. Even with equivalent skills and education levels, they are experiencing higher rates of underemployment and living below the poverty line. Therefore, during 2003–2004, a number of new labour market integration initiatives were launched to address both the poor economic performance of recent immigrants and the high concentration of immigrants in urban centres. CIC recognizes that strong bilateral and multilateral partnerships with provinces and territories are essential to facilitate the integration of newcomers to Canada.

The second annual National Settlement Conference was held in September 2003, bringing together federal and provincial officials with those in the non-governmental sector who provide

¹⁷ For more information, see www.canada.gc.ca/main_e.html.

direct services to immigrants. The focus of this conference was how to deliver more effective settlement services to newcomers so that they can participate quickly and fully in all aspects of Canadian society.

The Citizenship Bill (Bill C-18) was tabled to promote the unique ideals all Canadians share and to help build a stronger Canada within a changing external context. Early in the summer of 2003, the Standing Committee on Citizenship and Immigration began a clause-by-clause study of Bill C-18. After studying a few sections, the Committee suspended its detailed examination in June 2003. Parliament prorogued in November 2003 before the Committee resumed its study of the bill.

In November 2003, the CIC-Francophone Minority Communities Steering Committee published the Strategic Framework. The framework charts a course to ensure that Francophone minority communities share the economic and social benefits of immigration. The strategic framework supports the Action Plan for Official Languages announced in March 2003, and clearly shows the government's commitment to strengthening the linguistic duality that is fundamental to our Canadian identity. The framework contains five objectives, including increasing the percentage of French-speaking immigrants who settle outside of Quebec to 4.4 percent by 2008. In 2001, only 3.1 percent of immigrants who settled outside of Quebec were French-speaking. Following the launch of the strategic framework in November 2003, members of the steering committee initiated a series of national and local action plans. In addition, CIC continued to include official languages clauses in all new and renegotiated federal-provincial-territorial agreements.

Building Public Confidence in the Management of Access to Canada

The federal reorganization of December 12, 2003, saw the transfer of specific responsibilities to the new Canada Border Services Agency. Following the reorganization, CIC created an Admissibility Branch to ensure a consolidated focus on the admissibility policies which remain under CIC's mandate.

CIC considered that for many years there have been persistent and credible reports that unscrupulous immigration consultants have operated both in Canada and abroad. These "consultants" hold themselves up to be experts when they may have no training or experience in handling complex files. They may also abuse their clients' trust by promising the impossible and failing to deliver, and by sometimes charging exorbitant fees for their services. Likewise, they may have facilitated people-smuggling and fabricated documents permitting foreign nationals to enter this country.

Following the submission of a report in May 2003 from the Ministerial Advisory Committee on Regulating Immigration Consultants, a number of stakeholders took the initiative to establish a new, independent self-regulatory body for immigration consultants. These stakeholders included representatives of non-governmental organizations (NGOs), immigration lawyers and

¹⁸ The accomplishments in these areas for the full fiscal year are reported in the CBSA Departmental Performance Report.

immigration consultants who have long advocated for such a self-regulatory body. In October 2003, the Canadian Society of Immigration Consultants (CSIC) was incorporated as a not-for-profit corporation under the *Canada Corporations Act*.

In fiscal year 2003–2004, under the terms of a contribution agreement, CIC provided CSIC with \$700,000 and indicated its willingness to provide an additional \$500,000 in 2004–2005.

Further to the deliverables of the contribution agreement, CSIC established membership standards; an enforceable code of conduct; a credible complaint and discipline mechanism; a program of ongoing professional training and testing; and an errors and omissions insurance program for immigration consultants. As recommended in the Advisory Committee report, draft immigration regulations were published in the *Canada Gazette* in December 2003. Following a review of public and stakeholder comments, the regulations were slightly modified and approved in March 2004. These regulations, intended to improve consumer protection in the field of immigration representation, are slated to come into effect in April 2004 and will authorize CIC, IRB and the CBSA to recognize the following individuals as paid representatives of clients:

- lawyers who are members in good standing of a Canadian law society and students-atlaw under supervision;
- immigration consultants who are members in good standing of the Canadian Society of Immigration Consultants; and
- notaries who are members in good standing of the *Chambre des notaires du Québec* and students-at-law under their supervision.

Pursuing the Implementation of Modern Management

Year two of CIC's Modern Management Action Plan focused on seven key areas: strategic leadership, functional guidance, integrated management information, values and ethics, risk management, human resources management and financial management. The Department strengthened accountability by linking human resources planning to strategic planning, incorporating environmental scanning into the planning process, integrating performance measurement with business planning, providing managers with decision-making tools, developing and implementing risk management tools, and delivering modern management awareness sessions and publications such as the Management Accountability Framework. Topic of the Month.

¹⁹ This is a conditional contribution loan repayable when CSIC has 3,000 members; CSIC currently has 1,100 members.

²⁰ Middle Manager's Tool Kit "Dialogue on Ethical Decision Making."

²¹ For more information, see www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index_e.asp.

Treasury Board has recognized CIC's "innovative approach to business and resource planning." CIC's integrated process has resulted in a set of strategies and investments that are transparent, coherent and have clearly defined accountabilities tied to managers' performance accords. In 2003–2004, CIC was the first federal department to develop an innovative tool aimed at improving the Integrated Business and Resource Planning Process and helping planners develop effective business plans. The tool provided managers with the information required to make better decisions and produce better results.

CIC continued to build on its performance measurement and evaluation capacity during 2003–2004. A performance measurement action plan was developed and the Department's Risk-Based Evaluation Plan continued. The forward-looking evaluation plan, updated each year, identifies expected results and directs resource commitments.

In 2003–2004, work began on developing the first of three Global Case Management System (GCMS) releases/deployments using a commercial software package for its core functions. The GCMS is a five-year program to replace CIC's outdated business systems with an integrated, automated case management system to support all of CIC's client operations. The GCMS will make CIC's case management system more secure and effective by promoting program integrity, overall efficiency and client service delivery. Deployment 1, vetted by GCMS and the Business Solutions Branch (BSB)²⁰ will provide the full functionality of GCMS core components — the foundation and backbone — that will be used in deployments beyond CIC's citizenship line of business. Accomplishments during the year included the finalization of business requirements and design specifications, and the start of development activities for Deployment 1.

Baseline performance indicators have been identified for the GCMS' Results-Based Management Accountability Framework (RMAF) which will enhance the availability of data for the evaluation planned for 2005–2006.

In 2003–2004, the client application status query system (e-CAS) was enhanced to enable CIC clients in Canada and abroad to check the status of their application for a Permanent Resident card (PR card), grant of Canadian citizenship or proof of Canadian citizenship. The system is an on-line tool that allows clients to view the status of their immigration and citizenship applications 24 hours a day, 7 days a week. It was first implemented for family class, sponsorship and permanent resident applications.

The National Case Management System (NCMS) was implemented as a national case tracking system. The NCMS team continues to train users and develop key business-driven functions through the development of additional system releases and expanded data management

²² For more information, see www. Its and a common of the formation of the common of t

²³ For more information, see any six success his free and devaluation (risk hand.

²⁴ For more information, see www.cic.gc.c

²⁵ Please see organizational chart on p. 67.

and information quality activities. CIC also made improvements to data quality, monitoring and control data, and the implementation of standard operating procedures.

CIC has developed, populated and published the basic version of its Cost Management Model based on actual expenditures for fiscal years 2001–2002 and 2002–2003. The focus in the future will be on refining the model further to better reflect the complex nature of CIC business and streamlining the data-gathering process for managers with the development and implementation of a Web-based data-gathering tool. The model structure will require adjustments to reflect the government reorganization of December 12, 2003, in which responsibility and associated resources for inland enforcement and intelligence functions were transferred to the Canada Border Services Agency.

CIC's management control frameworks and practices can be observed through the execution of its risk-based audit plan. Further, in 2003–2004, CIC continued the process of operationalizing the Internal Audit Charter to describe the purpose, authority and responsibilities of the internal audit organization. The charter also discusses the scope and nature of the assurance and consulting services provided within the Department and describes reporting relationships and accountabilities. It is a "living" document and is modified to conform to the strategic directions and operating environment of the organization.

Strategic Policy Capacity

CIC continues to develop clear strategic policy directions for the Department, to improve the alignment of the Department's agenda with broader government initiatives and to identify opportunities for advancing policy and program priorities through linkages and partnerships.

Integration of Immigrants into the Canadian Labour Market

Among other initiatives, CIC and Human Resources and Skills Development Canada brought together 13 departments to identify ways to address barriers to the early labour market and social integration of immigrants and to advance work on foreign credentials assessment and recognition.

Urban Agenda

On the urban agenda, CIC worked closely with the Privy Council Office Urban Task Force and has been part of interdepartmental working groups tasked with developing policy recommendations on issues affecting the social foundations of Canadian cities. The Department has also begun to work with provincial counterparts to engage municipal leaders on issues related to immigration, such as finding ways to encourage newcomers to settle in smaller urban centres.

Promotion of Canada's Migration Program

Migration and integration-related issues are an increasingly important aspect of global relations and in 2003–2004, CIC supported Canada's participation in a number of international fora. In 2004–2005, CIC will also be supporting Canada's participation in the new Global Commission on International Migration, which will lead to a high-level dialogue on migration and development at the United Nations. Possible outcomes of this dialogue could include the drafting of an international convention on migration and creation of a new multilateral body in the United Nations to oversee it.

Gender-Based Analysis

A Strategic Framework on Gender-Based Analysis for CIC (2005–2010) has been developed in order to ensure that the Department meets its legislative requirement to report to Parliament annually on the impact of its legislation and regulations from the perspective of gender-based analysis. The strategic framework sets out CIC's objectives and principles for the use of gender-based analysis and the steps that will be taken to strengthen capacity and performance in this area, including mechanisms for collecting and analyzing gender data. Development of a handbook of gender-based analysis methods and tools continues, along with a training manual which will support staff capacity in this area. Training sessions also continued during 2003–2004.

Research and Statistics

The practice of ongoing research and statistical analysis ensures empirical support for CIC policy and legislative options and is key to an informed discussion about the benefits and contributions of immigration to Canada. ^{ZG}

The first wave of data from the Longitudinal Survey of Immigrants to Canada — the result of interviews with immigrants six months after their arrival in Canada — was released by Statistics Canada in September 2003. Research using this new database has been helpful in enhancing our understanding of the factors which influence where immigrants locate in Canada. In addition, the survey has highlighted the major integration challenges faced by immigrants in their first six months in Canada, such as finding housing, accessing health services and gaining employment, in particular.

Building on research into the economic outcome of immigrants and the identified need for more information on immigrants' knowledge of Canada's official languages, a survey testing immigrants' knowledge of English was completed in Vancouver. The survey tested immigrants' knowledge of English at the time they take their citizenship test, using the Canadian Language Benchmark Assessment tools. A similar study was completed earlier for immigrants residing in Toronto. Surveys and testing in other sites are planned for future years.

²⁶ For more information, see www.cic.gc.ca/english/research/index.html.

The 2001 Census was an important new source of information on immigrant outcomes and was used to update a series of profiles to better understand immigrants' characteristics and settlement patterns in Canada's large and medium-sized urban centres. These reports will be published in the fall of 2004.

CIC's Web-based, quarterly departmental publication, *The Monitor*, was launched to provide timely information and analysis of key data on immigration, foreign workers and foreign students as well as data on citizenship uptake.

In 2003–2004, Metropolis²⁷ encouraged academic research to inform policy issues central to government priorities for migration and diversity management. Knowledge mobilization strategies included holding the Eighth International Metropolis Conference in Geneva, Switzerland, in September 2003 and the Seventh National Metropolis Conference in Montréal, Quebec, in March 2004. Policy writers and program officials from national and local governments, NGOs and intergovernmental organizations joined researchers, academics and students at both conferences. Over 700 people attended in Geneva and close to 750 in Montréal.

In January 2004, the Atlantic Metropolis Centre was launched, joining the existing four centres of excellence to stimulate, promote and support productive partnerships among academic, government and non-governmental organizations to pursue policy-relevant research agendas related to immigration, population migrations and cultural diversity. The centre will address the national policy priorities of the Metropolis project and pursue a research agenda distinctive to the region, in both official languages.

Strategic Immigration Levels Planning

In accordance with section 94 of IRPA, CIC tabled its second *Annual Report to Parliament* 28 in 2003. The report announced planned levels for the next year and reported on the immigration figures for the previous calendar year.

²⁷ The Metropolis project was initiated in 1994 by Citizenship and Immigration Canada and the Social Sciences and Humanities Research Council of Canada. Metropolis responds to the pressing need for research and policy information related to globalization, population migrations across borders and associated factors.

²⁸ For more information, see www.cic.gc.ca/english/press/03/0344%2Dpre.html.

Capacity in Human Resources

The new public service governance structure, ²⁹ in place as a result of the passage of the *Public Service Modernization Act* (PSMA)³⁰ in the fall of 2003, provides real momentum for the Human Resources Branch to respond to several initiatives. One of the fundamental requirements is to establish a departmental monitoring framework.

In relation to this initiative, the Department is committed to improving linkages between results-based management principles and human resources accountability processes, as itemized in the first element of the Results-Based Management Accountability Framework.

Elements of the Results-Based Management Accountability Framework can be found in the following results-based human resources initiatives: the creation of a Learning Plan for CIC Executives that includes six key competencies and 20 days of training for new EXs in the Department; Management Frameworks for Accountability; Linguistic Profile Review and Language Training; the implementation of a plan for ensuring that CIC's work force is representative in most professional categories; a Career Development Program for visible minorities; an Enhanced Student Program; strategic post-secondary recruitment; a departmental Performance Measurement Development Program; and the expanded delivery of on-line human resources information and services to clients.³

The first legislative changes of the new *Public Service Labour Relations Act*, scheduled to come into force on March 31, 2005, will have an impact on labour relations. In keeping with a key legislative requirement, an informal conflict management system is being developed with the participation of union and management representatives, a conflict specialist and human resources specialists. Departmental representatives have also been supporting the Deputy Minister sub-committees and working groups which are tasked with developing human resources management and staffing policies adapted to departmental needs within the framework provided by central agencies.

Departmental representatives have been charged with developing the organizational staffing programs and policies afforded by the PSMA, which will come into force gradually between now and December 31, 2005. The new Act gives CIC flexibility to tailor staffing approaches to meet departmental realities. With this knowledge in mind, CIC began assessing needs for departmental staffing programs and prepared to provide feedback on the responsiveness of central agency policy to its business realities. The Human Resources Branch began to assess current and future business goals and work force needs through the compilation of the

²⁹ The structure includes the new Public Service Commission Tribunal, Canada School of Public Service, and Public Service Staff Relations Tribunal.

³⁰ For more information, see www.

³¹ Leave self-service was implemented on a pilot basis to allow employees to request leave and managers to approve leave electronically. This tool streamlines the existing manual process, improves client service and modernizes the way in which human resources programs are delivered to employees and managers in the Department.

departmental demographics report. A dialogue on staffing approaches and strategies that would best meet CIC's needs and culture was initiated by engaging key stakeholders (employees, managers, bargaining agents, human resources professionals, corporate planners, employment equity groups, etc.). This dialogue included a focus on principles, results, expectations, roles, responsibilities and monitoring.

In the late fall of 2003, the Corporate Classification Unit was established to ensure that positions in the Department are properly classified, increase the use of generic work descriptions and stabilize the CIC organizational structure. One of the unit's priorities is to respond to Treasury Board classification initiatives.

In September 2003, a Change Management Unit began its activities to enhance CIC's collective capacity to manage change in a more integrated and strategic manner, both in the context of the current transition and future changes. The new unit's main priority involves enhancing communications and increasing employee involvement, two key elements of effective change management practices.





Performance by Strategic Outcome

Strategic Outcomes³²

To provide	ximum economic d social benefits ingration • Achievement of target immigration levels • Family reunification of immigrants with Canadian sponsors • Selection of immigrants capable of adapting to the Canadian labour market	
Maximum economic and social benefits of migration to Canada		
Protection of refugees and others in need of resettlement	Achievement of the targets for government-assisted and privately sponsored refugees Provision of an effective and more responsive refugee resettlement program Development of effective and efficient working arrangements between the Immigration and Refugee Board and CIC Enhancement of Canada's influence in international initiatives to protect refugees	
Support for the settlement, adaptation and integration of newcomers into Canadian society	Successful integration of newcomers into Canadian society Advancement of accountability to ensure effectiveness and efficiency in the delivery of settlement programs Accordance of full participation in Canadian society to eligible permanent residents through the granting of citizenship and the establishment of claims to citizenship Effective promotion and understanding of citizenship and integration issues	
Management of access to Canada with a fair and effective enforcement strategy	Canada with I effective	

³² As identified in the Report on Plans and Priorities: 2002–2003 www.cic.gc.ca/english/pub/rpp2002/index.html.

This section highlights the commitments, based on the Planning, Reporting and Accountability Structure, made in the 2003–2004 *Report on Plans and Priorities* in the following areas: maximizing the economic and social benefits of migration to Canada; protecting refugees and others in need of resettlement; supporting the settlement, adaptation and integration of newcomers into Canadian society; and managing access to Canada.

Strategic Outcome 1: Maximizing the Economic and Social Benefits of Migration to Canada

Canada has an explicit policy to admit immigrants with the expectation that they will become fully participating citizens. There are separate policies regarding permanent immigrant inflows, refugee claimants, citizenship grants and temporary flows of students, workers and visitors. Further, IRPA allows for the admission, on the basis of humanitarian and compassionate considerations, of certain people who do not fit into any of the above categories. The existence of these considerations is an example of the flexibility and responsiveness of our immigration program. The policies also recognize the importance of the effective economic and social integration of immigrants if these benefits are to be realized. Therefore, there is a responsibility to manage immigration in the public interest.

To maximize the benefits of immigration and citizenship policies, they must be designed to be responsive to government priorities. Immigration and citizenship policy setting does not occur in a vacuum. It reflects a host of evolving international and domestic influences. It exists precisely because of the far-reaching immediate and downstream impacts of immigration on all people and across all levels of government. Immigration and citizenship policies must reflect and be consistent with the government's broader policy directions and priorities, while at the same time respecting the shared jurisdiction of the provinces and territories on immigration matters.

Maximizing the Economic and Social Benefits of Migration to Canada

As demonstrated by	Measures taken
Achievement of target immigration levels	 ✓ Achieve immigration levels of 220,000 to 245,000 newcomers to Canada in 2003 ✓ Achieve a 60/40 split between economic and non-economic immigrants ✓ Develop an integrated system for planning and managing target levels
Family reunification of immigrants with Canadian sponsors	Monitor and assess the application of the new family definition Monitor the impact of the new sponsorship criteria Enhance partnerships with the provinces
Selection of immigrants capable of adapting to the Canadian labour market	 ✓ Implement a new administrative method designed to process qualified workers more quickly ✓ Develop strategies for sharing the benefits of immigration more widely through Canada
Selection of business immigrants, including investors	 Monitor the new IRPA criteria Manage investment funds under the pre-IRPA regulations more effectively Review the principles and processes of the Immigrant and Investor Program Review the terms and conditions of the Entrepreneur Program
Admission of temporary workers whose presence in Canada fills skill gaps in the domestic labour market and who transfer to Canadian workers in-demand occupational skills	 Explore, with partners, ways to facilitate the entry and broader dispersion of temporary workers Continue to improve the processing and admission of temporary workers
Admission of visitors and foreign students whose presence in Canada stimulates the demand for goods and services	Develop long-term options for attracting more foreign students, where required



Resources Used - Strategic Outcome 1 (\$ millions)

Planned spending	\$169.7
Total authorities	\$230.4
2003-2004 Actual	\$223.1

Explanation of resources used: Total authorities were \$60.7 million higher than planned spending, primarily due to the \$38.3-million increased allocation of Corporate Services as a result of the estimated transfer to the CBSA, which does not yet include a corporate service component. Additional authorities included \$13.9 million for statutory items, including employee benefit costs, \$5.6 million for collective agreements and \$2.9 million for missions abroad.

Resources totaling \$7.3 million lapsed, primarily due to activities being deferred to the following year (\$6.3 million) and government-wide expenditure reduction requirements (\$1.0 million).

Achievement of Target Immigration Levels

The Department met its overall immigration target levels of 220,000 to 245,000 newcomers to Canada. In response to the lag time between when people received their visas and when they actually immigrated to Canada (landings), particularly in the economic stream, the Department increased visa processing in an effort to meet both its overall target level and mix. However, while levels were met, the mix reflected a slightly lower number of economic immigrants (55 percent) and a slightly higher number of family class immigrants (31 percent) than planned. Similarly, certain international events (such as the SARS epidemic, the war in Iraq and new security measures) had an impact on CIC's ability to achieve all of its objectives.

CIC monitors immigration processing closely to realign targets for missions over the course of the year and it adjusts resources when possible. A standardized menu of regular reports was developed during the year to improve program monitoring. Data on processing times by mission are now available on-line.³³

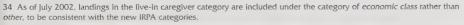
The following table outlines some of CIC's key outputs and the number of landings in calendar year 2003. The numbers reflect the three basic categories of permanent residents under IRPA which correspond to major program objectives:

- · reuniting families;
- · contributing to economic development; and
- · protecting refugees.

³³ For more information, see www.cic.gc.ca/english/department/times/index.html.

Immigration Report Card 2003

	PLANNEI	RANGE	ACTUAL	
IMMIGRANT CATEGORY	Lower	Upper	IN 2003	
Economic Class				
Skilled workers	121,000	131,000	105,232	
Business immigrants	7,000	9,000	8,101	
Provincial/territorial nominees	2,500	4,000	4,418	
Live-in caregivers ³⁴	1,500	3,000	3,304	
Total Economic Class	132,000	147,000	121,055	
Family Class				
Spouses, partners and children	41,000	44,500	49,487	
Parents and grandparents	18,000	20,000	19,376	
Total Family Class	59,000	64,500	68,863	
PROTECTED PERSONS CATEGORY	1			
Government-assisted refugees	7,700	7,700	7,504	
Privately sponsored refugees	2,900	4,200	3,253	
Refugees landed in Canada	13,000	15,600	11,265	
Dependants abroad	4,500	5,000	3,959	
Total Protected Persons	28,100	32,500	25,981	
Humanitarian and compassionate cases	900	1,000	5,265	
Others ³⁵			176	
Backlog			12	
Grand Total	220,000	245,000	221,352	



³⁵ Dependants of refugees landed in Canada including spouses and partners who immigrated from abroad.



Family Reunification of Immigrants with Canadian Sponsors

CIC monitors and assesses the application of the new IRPA family definition by remaining alert to court activity and to feedback from frontline officers and clients alike, and ensuring a timely response to issues raised. For instance, in response to early indicators that CIC officers and clients lacked clarity on the application of the regulatory provisions for conjugal partners, CIC developed enhanced guidance for both CIC officials and for clients by improving instruction manuals and application guides. Such improved guidance was also developed in response to indications that the regulations concerning excluded family members did not reflect policy intent. In addition, CIC worked to prepare for the passage and implementation of amendments to IRPA Regulations to address technical discrepancies and clarify the original intent of policies concerning family immigration.

As well, in response to recent domestic court activity and the forthcoming decision of the Supreme Court of Canada on the reference concerning civil marriage and the legal recognition of same-sex unions, CIC developed an interim policy on the treatment of same-sex marriages for the purpose of family reunification.³⁶

CIC continues to closely monitor the application of the new sponsorship criteria to determine the effect the changed criteria will have on family reunification. It is still too early to gauge the impact of the new criteria but, with the passage of time, comparative analysis should assist in determining the impact of IRPA on eligibility to sponsor and on the economic integration of sponsored family members.

CIC continued to enhance its partnerships with the provinces through working groups to develop or update information-sharing agreements that are IRPA-compliant and that will permit consultation with the provinces for sponsorship eligibility and default verification checks. These agreements lay the groundwork for the successful implementation of a collection scheme. More specifically, this year, negotiations concerning information-sharing agreements were completed with Alberta, Ontario and B.C. and were initiated with Nova Scotia. Also this year, CIC began work with Ontario and the Canada Revenue Agency (CRA) on a pilot project to allow for collection from sponsors who have not respected their undertakings to support their sponsored family member.

Selection of Immigrants Capable of Adapting to the Canadian Labour Market³⁷

In order to share the benefits of immigration more widely throughout Canada, the Ministers responsible for Immigration announced at their January 2004 multilateral meeting that they would continue to work actively in their respective jurisdictions to find ways to assess the credentials of newcomers to Canada. They committed to working with employers, professional associations and other regulatory bodies to improve credential recognition. The Ministers also

³⁶ The now-published interim policy can be found at: www.cic.gc.ca/english/sponsor/index.html.

³⁷ For more information about this program, see www.cic.gc.ca/english/skilled/index.html.

discussed strategies for increasing Francophone immigration to official language minority communities and agreed on the need to preserve the flexibility of Canada's immigration program in order to continue to meet the specific needs of each province and territory.

In 2002, CIC made changes to the skilled worker immigrant selection criteria to ensure it selects skilled workers based on criteria that have been proven to correlate with economic success in the modern economy (e.g. education, age, language abilities). While census data have shown a decline in the economic performance of immigrants, the Department expects that the changes made to the skilled worker selection grid in 2002 will have a positive economic impact once immigrants selected under these criteria begin to arrive and establish themselves in Canada. CIC has developed an evaluation framework to monitor and evaluate the impact of these changes over the medium and long terms.

At the time of IRPA implementation in 2002, the pass mark for the skilled worker selection grid was set at 75 points to give the Department the flexibility to assess and manage the initial demand for immigration under IRPA. The pass mark successfully controlled initial intake, but by September 2003 it had to be lowered to 67 to achieve the levels and mix of economic and non-economic targets set for 2004–2005. Since the pass mark was lowered, the number of applications has increased and stabilized.

Recent data suggest that immigrants who are being selected have the potential for successful economic establishment. To fully evaluate the impact of the new IRPA selection system over the medium and long terms, CIC has developed a Results-Based Management Accountability Framework. This will ensure that the Department has the tools to continue to select immigrants who are adaptable to the Canadian labour market.

Implementation of the Skilled Worker Immigrant Fast Track (SWIFT) program was scheduled for 2003–2004 but has been postponed given program integrity concerns in the arranged employment process. This program requires that skilled worker applicants have genuine offers of permanent employment in Canada to be eligible for fast-tracking through the permanent resident application process. CIC is working closely with federal partners to implement the program so that Canadian employers obtain the skilled workers they need as quickly as possible.

Finally, the Provincial Nominee Program (PNP) allows provinces and territories to identify and select skilled workers to meet local labour market needs. All territories and provinces, with the exception of Ontario, have a PNP agreement with the federal government (under the Canada-Quebec Accord, Quebec has broader selection powers). The number of immigrants admitted under the Provincial Nominee Program doubled from about 2,126 in 2002 to 4,418 in 2003 as a result of growing provincial and territorial involvement in the program. Ministers cited the PNP and Quebec's selection program as examples of how immigration can be tailored to meet the specific social and economic needs of different jurisdictions. The number of visas issued in this category increased from 2,387 in 2002 to 5,166 in 2003, with visa issuance in early 2004 indicating a similar rising trend. Despite the increase in numbers, CIC has maintained consistent processing times, with 80 percent of the cases finalized within 12 months or less and over a third completed within six months or less.



2003 Permanent Residents in the Skilled Worker and Business Immigrant Categories by Principal Applicants and Dependants³⁸

CIC selected business immigrants (investors, entrepreneurs and self-employed persons) who provide investment capital, business experience and create jobs for themselves and other Canadians or permanent residents.

	Total	Principal Applicants	Spouse/ Dependants
Skilled workers	105,232	45,370	59,862
Business immigrants	8,101	2,199	5,902
Entrepreneurs*	2,984	783	2,201
Self-employed*	1,422	444	978
Investors*	3,695	972	2,723

^{*}denotes the three classes of business immigrants

Selection of Business Immigrants, Including Investors

CIC has been monitoring the impact of the new *Immigration and Refugee Protection Act* selection criteria on the Business Immigration Program. While preliminary indications are that there has been an impact — particularly on the entrepreneur class — insufficient IRPA cases have been finalized so far for the development of a statistically significant conclusion.

Nevertheless, given the initial trends, CIC reacted by implementing measures for the preparation of an evaluation framework, which will draw on in-house research to permit more detailed analysis. Once the appropriate measures of outcomes have been identified, CIC will evaluate the various elements of the Business Immigration Program against the program's anticipated outcomes.

Furthermore, the initial impact on the business program was exacerbated by the dissolution of the 10 Business Immigration Centres pursuant to R10 of IRPA which, coupled with the requirement that prospective business immigrants apply in their country of habitual residence, meant that visa offices resumed the processing of business applications, although they had little or no previous experience with them. CIC therefore developed and delivered a comprehensive training package for visa officers overseas concerning the significant changes to the definitions and eligibility criteria for the business classes.

³⁸ These data do not include the backlog.

In 2003–2004, CIC continued to discharge its responsibility to oversee, audit and ensure the compliance of investment funds created before April 1999 with the provisions of the former *Immigration Act* and Regulations. CIC closed 12 "old" funds during the year under review and continues to seek to reduce the number of these funds still in operation.

In addition, CIC, building on its expanded relationship with new partners in the federal Immigrant Investor Program (IIP), hosted the first Facilitators Conference with members of the Canada Deposit Insurance Corporation who have chosen to participate in the program and with authorities from participating or interested provinces. The purpose of the conference was to examine the principles and processes of the IIP to confirm its relevance both to provincial needs and to the economy in general. CIC also implemented measures to meet provincial needs. The development of detailed processing targets has stimulated interest on the part of other provinces to participate in the program.

CIC also continued to liaise closely with its provincial partners at both the operational and strategic levels to ensure that other elements of the Business Immigration Program continue to be applied with their needs in mind. CIC continues to examine entrepreneur applicant terms and conditions. While this initiative will likely take a number of years to complete, it is an important program integrity commitment from the Department to retaining a relevant and positive program.

In addition to its liaison function with stakeholders and provinces, CIC participated in the Global Business Immigration Conference in London, England, hosted by the International Bar Association. The UK Minister of State for Citizenship, Immigration and Community Cohesion paid tribute to Canada as an acknowledged leader in the field and a model for programs in many countries.

Admission of Temporary Workers Whose Presence in Canada Fills Skill Gaps in the Domestic Labour Market and Who Transfer to Canadian Workers In-Demand Occupational Skills³⁹

The Temporary Foreign Worker Program is designed to facilitate the temporary entry of foreign workers needed to address labour market shortages and to provide other economic opportunities for Canadians such as job creation and the transfer of new skills and knowledge.

CIC and HRSDC work in close partnership to ensure foreign workers do not adversely affect employment opportunities for Canadian citizens or permanent residents, as the program's aim is to facilitate Canadian economic growth by drawing on foreign labour to supplement and further enhance Canada's work force capability.

In 2001, CIC, HRSDC and the Greater Toronto Homebuilders Association entered into the Construction Recruitment External Workers Services⁴⁰ agreement, designed specifically to address labour market shortages in Toronto's construction industry. The two-year program facilitates the

³⁹ For more information about this program, see www.cic.gc.ca/english/work/index.html.

⁴⁰ For more information about this program, see www.constructionworkers.ca/fw/.

temporary entry of up to 500 foreign construction workers. In September 2003, the program was extended for an additional year to provide time to use the program's full complement of 500 construction workers.⁴¹

In the calendar year 2003, the International Region processed over 82,000 temporary work permits — 75 percent of them within four weeks.

In 2003, CIC created an inter-departmental working group with Status of Women Canada and HRSDC, whose mandate is to review the Live-In Caregiver Program. This program allows individuals residing in Canada to employ a live-in caregiver in their private residence, specifically to care for children or for disabled or elderly persons. With the implementation of IRPA, an amendment was made to the program requiring an employer-employee contract as a means of providing both parties with easier access to labour dispute mechanisms. However, a wide range of stakeholders, including NGOs (which assist caregivers or represent their interests), Canadian employment agencies, lawyers and consultants, are pressuring for more changes to this amendment. A series of bilateral discussions have already taken place with the stakeholders and will lead to a round table to be scheduled for the fall of 2004 where policy options will be discussed.

Admission of Visitors and Foreign Students Whose Presence in Canada Stimulates the Demand for Goods and Services⁴²

In 2003, there were 151,450 foreign nationals with study permits in Canada, which is a threefold increase over the last decade. This number does not include the large number of foreign nationals undertaking courses of study of less than six months' duration, for which a study permit is not required. 43

CIC's contribution to addressing Canada's international competitiveness for foreign students has three integrated components:

- the expedited processing of study permit applications;
- · increased access to the Canadian labour market through off-campus employment and;
- · enhanced post-graduation employment provisions.

While national implementation of all three components is the objective, CIC received limited funding in 2003 to proceed with accelerated processing initiatives. Notwithstanding, the Department decided to test all three components on a scaled-down pilot basis with interested provinces. In 2003–2004 the Department signed agreements with Alberta for expedited student

⁴¹ For more information about this program, see www.hrsdc.gc.ca/en/on/epb/fwp/const_mou_backgrounder.shtml.

⁴² For more information about the student program, see www.cic.gc.ca/english/study/index.html. For more information about the visitor program, see www.cic.gc.ca/english/vlsit/index.html.

⁴³ In 2002, IRPA extended the exemption from three months to six months.

visa processing, ^{3,4} with New Brunswick and Manitoba to allow international students to work off campus⁴⁵ and with Alberta to extend post-graduate work eligibility for up to two years after graduation. ⁴⁶ If additional resources can be identified, evaluation of these pilots and new partnership models will assist with future national expansion. The partnership models promote increased accountability and require more active roles for the provinces and educational institutions regarding the international students under their jurisdiction.

These provinces view the pilot projects as key components of their regionalization strategies. The implementation of pilots in provinces that traditionally receive fewer immigrants and the development of initiatives that encourage student movement to campuses outside the major centres of larger provinces can help distribute the benefits of the international student movement more widely across Canada.

⁴⁴ For more information about this program, see www.cic.gc.ca/english/press/03/0341-pre.html.

⁴⁵ For more information about this program, see www.cic.gc.ca/english/press/04/0404-pre.html and www.cic.gc.ca/english/press/03/0346-pre.html.

⁴⁶ For more information about this program, see www.cic.gc.ca/english/press/03/0341-pre.html.

Strategic Outcome 2:

Protecting Refugees and Others in Need of Resettlement

Over the past year, more than 10,000 refugees were resettled from abroad and another 11,000, who came to Canada as asylum seekers and whose claims were accepted by the Immigration and Refugee Board, received permanent resident status. Canada is committed to working with the United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) and other partners to address the needs of refugees around the world, through burden and responsibility sharing and through our participation in multilateral efforts to strengthen the international refugee protection regime. Canada collaborates with the UNHCR and other partners to sustain the progress made in response to sexual and gender-based violence in past years, notably through the development of guidelines on sexual exploitation.

Protecting Refugees and Others in Need of Resettlement

As demonstrated by	Measures taken
Achievement of the targets for government-assisted and privately sponsored refugees	Receive, under the protected persons category, between 28,100 and 32,500 new permanent residents, including 7,500 government-assisted refugees (plus 200 Quebec-destined refugees selected in 2002); 2,900 to 4,200 privately sponsored refugees; 13,000 to 15,600 landed refugees; and 4,500 to 5,000 refugee dependants
Provision of an effective and more responsive refugee resettlement program	 Strengthen partnerships with organizations and create new types of partnerships Continue program monitoring, as appropriate Complete the evaluation of the Resettlement Assistance Program
Development of effective and efficient working arrangements between the Immigration and Refugee Board and CIC	Continue to collaborate with the IRB to improve the refugee protection program
Enhancement of Canada's influence in international initiatives to protect refugees	Work to promote the adoption of Canadian positions at international fora
Maintenance of Canada's humanitarian tradition and ensuring Canada's security	Review the process pertaining to refugee status determination in Canada Develop a policy framework that reflects the changes relating to the suspension and redetermination of refugee claims through IRPA

Resources Used - Strategic Outcome 2 (\$ millions)

Planned spending		\$103.1	
Total authorities		\$124.3	
2003-2004 Actual		\$117.9	

Explanation of resources used: Total authorities were \$21.2 million higher than planned spending, primarily due to additional Interim Federal Health Program requirements.

CIC spent \$6.4 million fewer dollars than anticipated as a result of government-wide expenditure reduction requirements (\$4.0 million), reduced requirements of \$1.4 million in the Resettlement Assistance Program and funding of \$1.0 million which was earmarked but not required for transfer to other departments.

Achievement of the Targets for Government-Assisted and Privately Sponsored Refugees

The 2003 Immigration Plan projected that between 28,100 and 32,500 protected persons would become permanent residents. Of this total, 7,500 were expected to be government-assisted refugees (plus an additional 200 refugees destined for Quebec who were selected in 2002 under the Canada-Quebec Accord but who were unable to become permanent residents until 2003). Between 2,900 and 4,200 were expected to be privately sponsored refugees.

A total of 7,504 government-assisted refugees (GARS) were resettled in 2003 (7,304 plus 200 from Quebec). The war in Iraq resulted in the shutdown of the Damascus mission for almost four months, impacting the Department's ability to meet the original target for government-assisted refugees.

The year 2004 marks the 25th anniversary of the Private Sponsorship of Refugees Program (PSRP) that was introduced in 1978 in response to the Indochinese movement out of Vietnam, Cambodia and Laos. At that time, volunteers responded to the Canadian government's request for private sponsors to help these refugees resettle in Canada. Today, the PSRP continues to provide Canadian citizens and permanent residents with additional opportunities to assist refugees living abroad to build a new life in Canada, thus increasing Canada's capacity to resettle a greater number of refugees over and above government-assisted refugees. The PSRP has assisted the Canadian government in resettling an average of 3,190 refugees per year.

During 2003, privately sponsored refugee levels were achieved and a pilot project, known as the Winnipeg Private Refugee Sponsorship Assurance Program, was implemented successfully. A total of 428 undertakings (766 persons) were submitted in 2003 with arrivals now pending.



Protected Persons Landings in 2003

Protected Persons	2003 Targets	2003 Landings
Government-assisted	7,700	7,504
Privately sponsored	2,900–4,200	3,253
Refugees landed in Canada	13,000–15,600	11,265
Dependants abroad	4,500–5,000	3,959
Total Protected Persons	28,100–32,500	25,981

Provision of an Effective and More Responsive Refugee Resettlement Program

To create new types of partnerships and to strengthen those with organizations, the Department designed and implemented an innovative approach to referral and selection through a group processing project in Kenya. This initiative supports CIC's regionalization strategy. In 2003, Canada worked with the UNHCR, the International Organization for Migration (IOM) and the government of Australia to process groups of Sudanese Christians and Somali Madhiban out of Dadaab, Kenya. Through this project two groups were removed from the camp and provided with durable solutions through resettlement to Canada and Australia. A total of 1,200 refugees (900 to Canada) were resettled through group processing, and plans are under way to conduct similar processing in 2004 and 2005. A large part of the success of this project was due to the close work with the IOM. It has become clear to Canada that, to be successful in the future, similar projects will increasingly require the involvement of international organizations to assist countries like Canada in identifying, verifying and referring caseloads in cooperation with the UNHCR.

As part of an evaluation for the group processing project, indicators were developed to assess the project's effectiveness, with one objective being the reduction of secondary migration in Canada.

In the past there have been very high rates of secondary migration for refugees resettled in Canada. In response, decisions on the initial destination for refugees are now based on where an established community exists and whether the incoming refugees have family or acquaintances already in Canada. Preliminary indications suggest a significant reduction in secondary migration over a two-year period.

In 2003–2004, the Resettlement Assistance Program (RAP) was evaluated and recommendations were outlined.

With a view to increasing the effectiveness of settlement programs for both refugees and immigrants, the development of an Accountability Risk and Audit Framework began in 2003. This framework and its implementation are further described under Strategic Outcome 3.

Development of Effective and Efficient Working Arrangements between the Immigration and Refugee Board and CIC

Created by an Act of Parliament in 1989, the Immigration and Refugee Board⁴⁷ is an independent, quasi-judicial administrative tribunal. People who disagree with any decision made under IRPA, including any IRB decision, can ask the Federal Court of Appeal to review it. As part of its mandate, the IRB is "to make well-reasoned decisions on immigration and refugee matters efficiently, fairly and in accordance with the law."

In 2003, CIC met with the IRB to discuss specific emerging policy and operational issues. One of the major pillars of the IRB Action Plan was the development of the Chairperson's guidelines on procedural matters. CIC provided input to the procedural guidelines on Personal Information Forms (PIF) and the scheduling of proceedings.

Enhancement of Canada's Influence in International Initiatives to Protect Refugees

CIC played an active role in advancing international refugee protection issues in a number of multilateral, regional and bilateral fora. In the multilateral arena, CIC led the government's engagement with the United Nations High Commissioner for Refugees, the pre-eminent international organization charged with protecting and assisting refugees.

The conclusions of the UNHCR Executive Committee meetings of October 2003 reflected Canada's objectives, dealing with protection safeguards in the context of migration control measures such as the interception and removal of persons not in need of international protection.

As part of the UNHCR's "Convention Plus" initiative, CIC co-chaired a working group of 20 countries and international organizations that is developing a framework of understanding for implementing the strategic use of resettlement within multilateral responses to protracted refugee situations.

CIC enhanced bilateral cooperation with the European Union on refugee issues through a dialogue with individual member states. At CIC's invitation, the European Commission joined the Convention Plus working group on strategic resettlement.

CIC strengthened its relationship with the UNHCR and IOM through projects and funded deployments to the UNHCR. The Department completed a new memorandum of understanding with the IOM that has led to a cap on the amount of loans to refugees and will help larger families settle more quickly with a smaller debt burden.

CIC's group processing methodology has led to a formal process with the UNHCR on a global scale that will allow Canada and others to deal with larger groups more effectively.



⁴⁷ For more information about the Board, see www.lrb-cisr.gc.ca.

CIC established an NGO advisory committee on children's issues which includes NGOs and the UNHCR. The role of the committee is to advise CIC on best practices and other issues involving children who make refugee protection claims and the resettlement of refugee children. This will lead to a better understanding between various partners and stakeholders concerning issues facing refugee minors and will improve outcomes for children and collaboration between partners.

Canada played an active role in refugee issues with the Intergovernmental Consultations (IGC), an informal grouping of European countries, Canada, the U.S. and Australia. CIC provided funding to an IGC study to develop a definition of "effective protection" and successfully advocated for this effort to be de-linked from other contentious issues such as the "protection in the region" concept advanced by some European countries. This should lead to a broader consensus within the IGC on a practical definition of effective protection, contributing to international efforts to establish standards and benchmarks for refugee protection. Finally, within the G-8 group of countries, CIC and the Department of Justice played a leading role in the successful development of guiding principles for the sharing of asylum information.

Maintenance of Canada's Humanitarian Tradition and Ensuring Canada's Security

A key priority in 2003–2004 was to review the refugee determination process to improve its overall management. The establishment of the Canada Border Services Agency in December 2003 resulted in significant changes to the overall management of the refugee determination process as functions were divided between CIC and the newly established CBSA.

One of the key components of the Smart Border Action Plan⁴⁸ was the establishment of a Safe Third Country Agreement between Canada and the U.S., which allows parties to share responsibility for processing and determining refugee claims. The Agreement was not implemented as planned in the fall of 2003; CIC awaits the pre-publication of the American regulations. Both governments are coordinating their efforts to implement the Agreement. Canada responded to the draft U.S. regulations in 2003, and information technology systems, supporting operations at ports of entry, were completed in February 2004.

As part of the Statement of Mutual Understanding on Information Sharing with the United States, an Asylum Annex on Information Sharing⁴⁹ was signed in August 2003, to allow for the coordination and sharing of information on refugee claimants between the two countries.

Following changes in IRPA on the suspension and re-determination of refugee eligibility, a policy framework and operational procedures were developed in 2003. Information systems allowed for enhanced reporting on such cases, improving the effectiveness of decisions and allowing for more focused interventions and the sharing of information, thereby reducing the duplication of activities. The CBSA and IRB are CIC's key partners in this activity.

⁴⁸ For more information about this program, see www.cic.gc.ca/english/press/speech/detroit.html.

⁴⁹ For more information about this program, see www.cic.gc.ca/english/policy/smu/smu-ins-annex1.html.

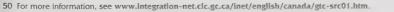
Strategic Outcome 3:

Supporting the Settlement, Adaptation and Integration of Newcomers into Canadian Society

The Canadian approach to integration involves three key elements. The first is to begin to integrate immigrants as soon as possible — CIC considers integration to be part of the overall selection process. The second is to find ways to bring immigrants and the host population into contact with one another, and the third is to promote full membership in Canadian society.

As part of the Government On-Line agenda, CIC is partnering with other government departments and stakeholders to enhance the Government of Canada's Portal for Immigrants and provide a comprehensive, one-stop on-line source of information for prospective immigrants and newcomers to Canada. The Going to Canada – Immigration Portal ⁵⁰ will provide complete information from a variety of governmental and non-governmental sources. The portal will include tailored labour market information, on-line assessment of credentials and language ability, and e-learning opportunities. In 2003–2004, CIC developed a new architecture for the Going to Canada site.

Taking up Canadian citizenship to join the Canadian community is considered the ultimate form of newcomer integration. In 2003–2004, CIC issued 175,759 grants of citizenship. The Department also issued 49,522 proofs of citizenship.



Supporting the Settlement, Adaptation and Integration of Newcomers into Canadian Society

As demonstrated by	Measures taken
Successful integration of newcomers into Canadian society	 Initiate or enhance partnerships between CIC and voluntary sector service providers Develop strategies to encourage partners to become more involved in policy or program development Plan a successful national conference on settlement/ resettlement, with increased opportunities to discuss issues and share information with and among service provider organizations Develop initiatives to give adult immigrants more opportunities to improve their proficiency in English or French Develop strategies to promote the settlement of immigrants in official language minority communities and to prepare communities Negotiate or enhance partnership agreements with provincial/territorial governments Review and, if appropriate, revise the settlement allocation model
Advancement of accountability to ensure effectiveness and efficiency in the delivery of settlement programs	 Implement the Contribution Accountability Framework Collect and analyze performance measurement data for settlement programs Complete privacy and security policies and procedures related to data collection Implement an evaluation strategy Negotiate provincial/territorial accountability frameworks with B.C. and Manitoba
Accordance of full participation in Canadian society to eligible permanent residents through the granting of citizenship and the establishment of claims to citizenship	 Develop regulations, administrative processes, policies and procedures in preparation for the implementation of the new Citizenship of Canada Act Support citizenship judges during the transition period Implement and expand a new quality assurance process for the citizenship program; introduce sampling software
Effective promotion and understanding of citizenship and integration issues	 Increase emphasis on promoting citizenship by producing and disseminating new tools Continue educational initiatives, such as Cultivating Peace and the Immigrant Speakers Bureau Reactivate the Citation for Citizenship program Develop materials to assist citizenship commissioners in their new promotional role

Resources Used - Strategic Outcome 3 (\$ millions)

Planned spending	\$420.2
Total authorities	\$406.9
2003–2004 Actual	\$389.1

Explanation of resources used: Total authorities were \$13.3 million lower than planned spending due mainly to the deferral of planned citizenship legislation (\$12.8 million).

Resources totaling \$17.8 million lapsed due to lower than planned requirements under the Canada-Quebec Accord (\$13.6 million) resulting from revised compensation factors within the Accord, reduced settlement contribution requirements (\$1.0 million) and government-wide expenditure reduction requirements (\$3.2 million).

Successful Integration of Newcomers into Canadian Society

In 2003–2004 the reinforcement and expansion of partnerships with service provider organizations built on the momentum of the Voluntary Sector Initiative. This initiative encouraged the involvement of SPOs and other levels of government in improving settlement programming and addressing critical issues. Working groups produced discussion papers on the Settlement Accord related to worsening immigrant outcomes, new funding for settlement, immigrant and refugee needs in a knowledge-based economy, a small centre strategy, and the creation of a single voice to provide policy advice and direction to CIC. The Joint Planning Committee and four working groups continued the dialogue and provided a series of recommendations to improve settlement programs and the subsequent economic and social outcomes of newcomers.

The second National Settlement Conference (NSCII), held in Calgary from October 2–5, 2003, was a joint endeavour of the Voluntary Sector Initiative and the federal government, aimed at strengthening the capacity of the voluntary sector and its relationship with the Government of Canada. In addition to federal and provincial officials, the conference brought together over 350 participants from settlement organizations and 50 from national and provincial groups that help immigrants and refugees settle in Canada. Proceedings of NSCII are published on Integration-Net.⁵¹

CIC worked with partners to develop new initiatives to help adult immigrants improve their official language skills and integrate more easily into the labour market. Support for Enhanced Language Training (ELT) was strengthened through work with HRSDC, Industry Canada, Canadian Heritage, International Trade Canada and Foreign Affairs Canada. ELT programs were developed in six provinces during the year, in addition to national projects.

⁵¹ For more information, see www.integration-net.cic.gc.ca/inet/english/vsi-isb/conference2/index.htm.

Joint efforts were undertaken with provinces and territories that work with official language minority communities to help them attract and retain immigrants. Also, through the joint CIC-Francophone Minority Communities Committee, strategies were developed to support the growth of these communities throughout Canada.

These strategies included the following:

- working with HRSDC and Canadian Heritage to develop profiles of certain communities to promote them as potential immigrant destinations;
- improving current and new bilateral agreements with provinces and territories to consult with and facilitate Francophone immigration to these communities;
- completing phase two of the evaluation of the capacity of minority Francophone communities to host newcomers;
- launching the Strategic Framework to Foster Immigration to Francophone Minority Communities:
- · developing national standards for French as a second language;
- concluding a Canadian Heritage Memorandum of Understanding under the Interdepartmental Partnership with Official Language Communities to fund projects with Francophone minority communities;
- implementing official language clauses in the contribution agreements for settlement programs;
- developing prototype Web pages on linguistic duality and Francophone minority communities;
- making information on linguistic duality and minority communities available to potential immigrants overseas and to CIC's employees; and
- organizing trips to Europe and South America, in collaboration with Foreign Affairs Canada, to attract French-speaking immigrants.

Advancement of Accountability to Ensure Effectiveness and Efficiency in the Delivery of Settlement Programs

Since 1999, CIC has used a funding model to distribute \$173.35 million for the delivery of settlement services to newcomers, including Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC), the Immigrant Settlement and Adaptation Program (ISAP) and the Host Program. Funding is also provided to British Columbia and Manitoba for the delivery of settlement services under settlement services agreements. Provinces and territories are advised by November 1st of the funding allocation for the next fiscal year. Under the Canada-Quebec Accord signed in 1991, the Province of Quebec receives funding in the form of a grant and is not part of this funding allocation. Funding is responsive to shifts in immigrant flows and refugee needs. A review of the settlement allocation model, conducted in consultation with the provinces and territories in 2003–2004, concluded that no revisions to the model were necessary at the current juncture. The review clearly outlined the funding gaps given current immigration volumes and the levels of

settlement services needed to improve immigrant outcomes. The settlement option chosen for the subsequent fiscal year 2004–2005 reflects input obtained and provides the greatest benefit to the greatest number of provinces and territories.

CIC worked with service provider organizations to implement the Contribution Accountability Framework (CAF) in order to monitor service delivery and evaluate program effectiveness while guiding accountability, performance measurement and program evaluation to standardize the management of LINC, ISAP, Host and RAP. National implementation of the Immigration-Contribution Accountability Measurement System, a performance measurement system, was completed. Critical reporting features were also developed through the year, and service providers were given training in late 2003. All of this work was supported by the *CAF Newsletter* and the CAF Web site. ⁵²

CIC developed an evaluation strategy for settlement programs in consultation with stakeholders and included official language objectives in program logic models during 2003–2004. The Department also finalized short-, medium- and long-term outcomes for settlement programs as part of an evaluation framework. The evaluation strategy was utilized for subsequent program evaluation activities such as the Language Instruction for Newcomers to Canada program. In 2003–2004, CIC provided support to colleagues and SPOs on security and privacy related to the use of performance measurement data, and it updated security and privacy materials as required.

Finally, the Department continued negotiations for provincial/territorial accountability frameworks and collaboration on enhanced language training with British Columbia and Manitoba. (The Manitoba agreement was renewed in June 2003.)

Accordance of Full Participation in Canadian Society to Eligible Permanent Residents through the Granting of Citizenship and the Establishment of Claims to Citizenship

Bill C-18, which would have amended the *Citizenship Act* of 1977, died on the order paper when the 2004 election was called. While Parliament was considering the proposed new Act (Bill C-18), called the Citizenship of Canada Act, CIC continued to develop the regulations, administrative processes, policies and procedures required to implement it. When the bill died, the Department worked on modernizing various aspects of the current legislation and took proactive measures to notify the public of transitional provisions.

The Department provided support to citizenship judges in an effort to dispose of cases pending under the current legislative framework. CIC also conducted the necessary planning to address the recruitment and training of staff for related new functions as well as develop measures to preserve the integrity of program delivery during the transitional period.

⁵² For more information, see integration-net.cic.gc.ca/inet/english/caf-cipc/A01.htm

In 2003, CIC was faced with increasing volumes of citizenship applications. Intake (the number of applications received) rose by as much as 42 percent from calendar year 2002. The Department concentrated on responding to the growing volumes of citizenship applications after October 2003 using the increased funding CIC received.

The Department continues to explore options to improve efficiency and client application processing times. The National Quality Assurance System (NQAS) was rolled out nationally in May 2003 to monitor, measure and ensure the integrity of citizenship programs. NQAS software allows for on-line data entry and for more timely reports. In July 2003, CIC also instituted the monitoring of files for non-concurrent minors and for proofs under the Reliability of Client Information component of the Quality Assurance Program.

Effective Promotion and Understanding of Citizenship and Integration

CIC promotes an ongoing dialogue with newcomers and all Canadians about the rights and obligations of citizenship and our common values and vision for Canada. This is accomplished through the "Canada: We All Belong" strategy, which engages all Canadians and newcomers in activities highlighting the meaning of shared citizenship, for example:

- CIC launched Planting the Seeds, the first activity guide in the new trilogy Cultivate
 Your Commitment to Canada:
- citizenship outreach activities such as Citizenship Week, National Flag Day and Celebrate Canada Week continued to promote citizenship widely; and
- CIC created and distributed a new video on the rights and responsibilities of Canadians for use in English as a Second Language and French as Second Language learning.

A variety of educational initiatives for integrating newcomers were carried out, for example:

- the Immigrant Speakers Bureau was expanded to include Vancouver in addition to Toronto, Montréal and Calgary as part of the Passages to Canada events, which facilitate discussion and encourage an atmosphere of respect and understanding through the sharing of oral history by immigrants;
- the products of Cultivating Peace, a joint initiative with Canadian Heritage, were among the educational tools developed and disseminated to 3,500 Canadian high schools;
- packages were compiled consisting of the Taking Action Teacher's Guide, the Student
 Guide to Action, a video entitled A Quiet Revolution, posters on the theme "Seeds of
 Change," and the Earth Charter brochure. This Classroom Connections initiative has
 received advance orders from Canadian and international organizations and won the
 National Peace Award in November 2003 through the Canadian Centre for
 Teaching Peace;

- in 2003–2004 CIC aligned itself with the Government On-Line initiative by promoting active citizenship via Citzine, a Web site for youth;⁵³ and
- the Integration-Net Web site, an on-line communications and research tool for the Canadian immigrant-serving community, was developed.

Following a review of the 2001 Citation for Citizenship, a decision was made to proceed with a citation every other year beginning in 2003. The award's selection process was reviewed and improved in 2003–2004 to ensure a sufficient supply of quality nominations.

⁵³ For more information about this program, see www.citzine.cic.gc.ca.

Strategic Outcome 4:

Managing Access to Canada with a Fair and Effective Enforcement Strategy

The text and tables below indicate which areas are now the responsibility of the Canada Border Services Agency further to the government reorganization of December 12, 2003. Reporting against these activities, for the full year 2003–2004, is found in the CBSA's *Departmental Performance Report*.

While CIC works to help legal immigrants, refugees, students, temporary workers and visitors enter Canada more efficiently, it must also focus on policies and procedures to prevent inadmissible people from entering, transiting or remaining in Canada (in conjunction with the CBSA). The functional direction for these activities now lies with CIC's new Admissibility Branch. This branch serves as the primary point of contact for all non-case-related admissibility interactions with the CBSA.

Managing Access to Canada with a Fair and Effective Enforcement Strategy

Bold italicized text denotes commitments now under the CBSA's purview that will be reported in its Departmental Performance Report as per Treasury Board Secretariat guidelines.

As demonstrated by	Measures taken
Departmental activities that contribute to the protection of Canadian society	 Monitor IRPA to ensure that the legislative changes have been fully implemented and to assess the need for regulatory amendments or refinements to policies and procedures Continue to implement the National Case Management System Continue to implement and monitor the new Permanent Resident Card
	Develop and implement alternative inspection systems (Nexus, Nexus Air, Canpass Air and FAST) in partnership with the CBSA and, when applicable, the United States Department of Homeland Security's Bureau of Customs and Border Protection (BCBP)
	Strengthen CIC's capacity for planning, analysis and policy development pertaining to medical screening and health surveillance
	Establish steering committees to strengthen the governance of the Interim Federal Health Program and to advise CIC on health surveillance
	Analyze the impact on staff of increasing caseloads and the need for increased medical screening and public health surveillance
	Strengthen the process for managing risks related to health surveillance
	■ Implement new fingerprinting technology

As demonstrated by	Measures taken
Departmental activities that contribute to the protection	 Develop strategies to identify and prioritize CIC's intelligence requirements
of Canadian society	 Develop a joint intelligence project on human smuggling in collaboration with American partners
	 Continue to implement the risk mitigation strategy in the Multiple Borders Risk Management Framework and the immigration items in the Smart Border Action Plan
	 Continue to work with the United States to negotiate and implement new information-sharing arrangements
	Renew the partnership agreement with the CRA and implement the new agreement with the RCMP
	 Develop systems to support new screening programs (API, PNR, Advance Passenger Processing, PAUs, JPAUs)
	 Develop strategies to improve coordination within CIC's intelligence network
Interception of individuals attempting to enter Canada with improper documentation	Maintain or surpass the current rate for pre-arrival interception of high-risk individuals
Reports on and, if necessary, detention of	☐ Complete the development of the detention framework
individuals who have	☐ Develop a new national strategy pertaining to detention
contravened the Immigration and Refugee Protection Act	 Develop operational guidelines and national standards to support the new strategy
Removal of people who have no legal right to remain in	☐ Seek continued cooperation from targeted source countries to issue travel documents
Canada, especially those who pose a threat to Canadian society	 Establish Integrated Immigration Enforcement Teams with the RCMP in Toronto, Montréal and Vancouver to enhance investigation and removals
	 Continue to work with the United States to use joint charter flights to remove "difficult" persons
	 Implement the transit provisions of the Safe Third Country Agreement
	☐ Work with international partners to share best practices and coordinate efforts to expedite removals



Resources Used - Strategic Outcome 4 (\$ millions)

Planned spending	\$377.4
Total authorities	\$191.9
2003–2004 Actual	\$166.4

Explanation of resources used: Total authorities were \$185.5 million lower than planned spending, primarily due to resources transferred to the CBSA (\$131.0 million) and the resulting decrease in allocated Corporate Services (\$41.4 million). In addition, resources totaling \$13.1 million related to passenger screening and international operations were reprofiled to future years.

Resources totaling \$25.5 million lapsed, due to revised timelines for new screening and intelligence initiatives (\$9.0 million), new border and marine security initiatives not fully implemented in 2003–2004 (\$6.5 million), and the deployment and construction of facilities abroad (\$1.5 million). In addition, resources totaling \$8.5 million lapsed as a result of government-wide expenditure reduction requirements.

Departmental Activities that Contribute to the Protection of Canadian Society

In 2003–2004, a number of departmental activities were pursued in an effort to contribute to the protection of Canadian society. Foremost among these activities was the implementation of the Permanent Resident Card. CIC committed to complete the implementation of the new PR card and to monitor the card's effectiveness. The PR card replaced the IMM 1000 Record of Landing document and is the official proof-of-status document for permanent residents. The new fraudresistant card provides cardholders with secure, convenient proof of their permanent resident status when re-entering Canada. On December 31, 2003, the PR card became mandatory for permanent residents wishing to re-enter Canada aboard any commercial carrier (airplane, boat, train or bus). The superior value of the PR card as a secure and reliable status identification document has eliminated one of CIC's greatest vulnerabilities, fraudulent entry to Canada. A total of 1,057,000 cards^{5/3} had been issued by March 31, 2004. A coordinated effort throughout CIC was essential to the distribution and processing of PR card application kits and the provision of communications support to over 800,000 eligible PR card recipients. This effort required the staffing of new local CIC offices and the modification of existing offices in order to accommodate the increased in-person distribution of 801,000 PR cards in 2003–2004.

In order to support the implementation of the new Permanent Resident Card, CIC provided a 24/7 contact service for airlines during the initial transition period and same-day processing for permanent resident travel documents at its missions worldwide.

⁵⁴ The total number of cards issued includes the number from January 2003 to March 31, 2004.

CIC committed to monitor IRPA to ensure that the legislative changes have been fully implemented and to assess the need for regulatory amendments or refinements to policies and procedures. As a result of this monitoring, a number of technical and minor amendments to the Regulations were pre-published in September 2003 and will come into force in July 2004.

Notwithstanding the December 12 decision to transfer the Migration Integrity Officers (MIO) network to the CBSA, CIC also managed the MIO network abroad in concert with the CBSA. The Department maintained its support to the network and its commitment towards migration integrity objectives. In this regard, a management framework for the MIO network was drafted in collaboration with the CBSA. CIC is expected to continue to staff MIO positions from its cadre of experienced visa officers.

In meeting its commitment to implement the immigration items in the Smart Border Action Plan, CIC worked with the U.S. to negotiate and implement new information-sharing arrangements and move toward closer cooperation on the designation of countries whose residents will require visas to enter both Canada and the United States. A visa information sharing agreement with the U.S. will allow for the systematic sharing of information between Canada and the U.S. on visa applicants in support of the strengthening of North American security. Technology impacts are also being examined.

The development and implementation of Alternative Inspection Systems (AIS) form part of the Smart Border Action Plan. The AIS (Nexus, Nexus Air, Canpass Air and FAST) are designed to enable inspection agencies to facilitate low-risk traffic by using pre-approval mechanisms and new technologies at the borders. During 2003–2004, CIC made significant progress in these program areas working in partnership with the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA), CBSA and its U.S. partners. Five additional FAST enrollment centres were opened, bringing the total to eleven. CIC officers staff these centres to ensure applicants meet immigration requirements.

- CIC opened a processing centre that addresses stakeholder concerns and deals with applicants who have a criminal history but who may still qualify for the program through the immigration criminal rehabilitation process.
- CIC, with the CCRA and CBSA, successfully launched the CANPASS Air program at Vancouver International Airport, Halifax International Airport and Toronto's Pearson International Airport.
- As part of the AIS plan, CIC also worked with its binational partners, the CBSA, CCRA, and the U.S. Border Patrol to further expand the program in the high-volume area of southern Ontario and in the Quebec/New York-Vermont region.
- CIC established a binational working group with the CCRA, CBSA and U.S. Border Patrol. The working group met regularly to lay the foundation of the NEXUS Pilot Program, which is planned for implementation in November 2004 at Vancouver International Airport.

A Memorandum of Understanding (MOU) between CIC and the RCMP was signed in 2002, replacing two outdated agreements on citizenship matters and immigration issues. The MOU outlines the key principles upon which the CIC-RCMP working relationship is based, reflecting the shared goals and common priorities that form the basis of this partnership. Annexes set out specific roles and responsibilities by immigration and citizenship program activities (fingerprinting and screening; intelligence and fraudulent documents; investigations and prosecutions; and corporate matters). The planned implantation of the MOU is in late 2004. The first annual report regarding this MOU was released in June 2003 and regional joint committees have been formed. Creation of the CBSA affected the momentum of the management of the CIC-RCMP partnership as accountabilities had to be reviewed. Preliminary discussions on an approach to a new MOU have led CIC to recommend a trilateral approach between the CBSA, CIC and RCMP.

During the period under review, CIC fully implemented its Livescan fingerprinting program. This automated fingerprint technology is now fully operational at 40 ports of entry and 14 selected inland immigration offices. This equipment provides an electronic means to take fingerprints on asylum claimants and criminal inquiries and forward them to the RCMP, thereby enhancing accuracy, security and processing time.



Consolidated Reporting

www.n.n. ic

Legislative or Regulatory Initiative	Expected Results	Results Achieved
Amendment to the <i>Immigration</i> and <i>Refugee Protection Regulations</i> – Seafarers	 Remove the passport and visa exemptions given to seafarers seeking to enter Canada to join a ship. Provide a transitional provision to facilitate entry to Canada of seafarers joining ships in Canada during the first 48 hours of the new measures coming into force. 	☑ The provisions were registered on June 5, 2003, and published in the <i>Canada Gazette</i> , Part II on June 18, 2003.
Amendment to the <i>Immigration</i> and Refugee Protection Regulations – Seafarers	Clarify that seafarers seeking to enter Canada to join a ship must meet the same identification requirements as other temporary residents. To this effect, they must hold a passport (or other alternative document as permitted by the Regulations) and a visa, if they are from a visa-required country. Remove the requirement that crew members be in possession of a seafarer's identity document, as not all crew members of a vessel are entitled to obtain such a document.	☑ The provisions were registered on July 8, 2003, and published in the Canada Gazette, Part II on July 16, 2003.
Amendment to the <i>Immigration</i> and Refugee Protection Regulations – Transition rules for the federal economic classes	 Remove the deadline of March 31, 2003, for assessing applications in the economic classes under the selection criteria of the pre-IRPA Regulations. Allow these applications to benefit from a dual assessment against the selection criteria that are the most favourable to the applicant, either from the pre-IRPA Regulations or the <i>Immigration and Refugee Protection Regulations</i>. Allow the discretionary powers under both sets of regulations to apply when an immigration officer determines that the assessment does not accurately reflect the applicant's potential to establish in Canada. 	■ The provisions were registered on November 19, 2003, and published in the <i>Canada Gazette</i> , Part II on December 3, 2003.

Legislative or Regulatory Initiative	Expected Results	Results Achieved
Amendment to the <i>Immigration</i> and Refugee Protection Regulations – Transition rules for the federal economic classes	This amendment affects four groups of visa applications submitted before January 2002 in the federal economic classes: Applications still pending or in progress on the coming into force of these regulatory changes. Applications withdrawn on or after January 1, 2002, and before the coming into force of these regulatory changes. Applications refused after March 31, 2003 and before June 20, 2003, under the existing transitional requirements of the <i>Immigration and Refugee Protection Regulations</i> ; and Applications referred back by the Federal Court or the Supreme Court, following a decision taken under the former Act, that have not been redetermined prior to the coming into force of these regulatory changes.	The provisions were registered on November 19, 2003, and published in the <i>Canada Gazette</i> , Part II on December 2003.
Amendment to the <i>Immigration</i> and Refugee Protection Regulations – Guardianship	Defer to April 1, 2005, the implementation of the regulatory provisions related to guardianship.	The provisions were registered on March 8, 2004, and published in the <i>Canada Gazette</i> , Part II on March 24, 2004.

Sustainable Development

From January 1 to December 31, 2003, CIC made progress toward achieving the objectives set out under the four goals of the Sustainable Development Strategy (SDS). Of the 35 actions planned for the period covered by the strategy, all except four have been completed. The four remaining items have been mostly completed and progress will continue on them in CIC's new SDS, which was tabled in the House of Commons on February 16, 2004. The following is a summary of the status of the Department's SDS commitments for 2003.

To minimize the negative environmental impacts of departmental operations.

- · Implemented indicators on the environmental impacts of departmental operations;
- Developed and delivered awareness sessions on fleet, procurement and facilities management;
- Implemented national standards for purchasing and maintaining vehicles and tracking vehicle data:
- Reviewed current levels of resource consumption in paper and office equipment at national headquarters and evaluated feasibility within the regions; and
- · Identified facilities where space optimization and retrofit were appropriate.

To promote awareness of sustainable development principles and objectives among departmental staff, clients and stakeholders.

- · Expanded departmental awareness-building events;
- Updated CIC's Internet and Intranet sites to include more recent and relevant information on sustainable development for newcomers and staff; and
- Prepared communications material promoting sustainable development as a citizenship value.

To better integrate environmental considerations into departmental policy development and decision-making processes.

- Provided policy and program staff and decision makers with greater information on the social, economic and environmental impacts of CIC's policies and programs; and
- · Prepared Strategic Environmental Assessments.

⁵⁵ For more information, see www.cic.gc.ca/enginetr/onder/ads/ctrackg_cobbs.schman.scr.ad30.

⁵⁶ Citizenship and Immigration Canada's third SDS, Sustainable Development Strategy III: January 1, 2004 – March 31, 2007, is available on-line at:

To promote accountability and ensure compliance.

- Continued the activities of the Coordinating Committee on Sustainable Development (CCSD), an intradepartmental working group to assess the progress in attaining sustainable development objectives. The CCSD also continues to guide and coordinate the implementation of sustainable development initiatives within the Department; and
- · Continued to develop performance measurement capacity within CIC.

For more information about CIC's progress in implementing its SDS, please refer to its Sustainable Development Strategy Progress Report 2003, available at the following link.

⁵⁷ For more information, see





Financial Performance

Financial Performance Overview

his section summarizes the Department's financial performance. The following schedules outline the resources that Parliament has approved for the Department, as well as the Department's annual expenditures and revenues.

Table 1: Departmental Summary of Spending Authority

1.1: Financial Requirements by Authority 2003–2004 (\$ millions)

Vote		Total Main Estimates	Total Planned Spending [a]	Total Authorities [b]	Total Authorities Transferred as a Result of Dec.12, 2003 [c]	Revised Authorities [d]
1	Operating expenditures	586.7	624.1	628.6	(119.0)	509.6
2	Debt write-off	0.0	0.0	0.8	0.0	0.8
5	Grants and contributions	388.3	391.6	385.0	0.0	385.0
(S)	Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1
(S)	Contributions to employee benefit plans	54.6	54.6	55.8	(12.0)	43.8
(S)	Refund of amounts credited to revenues in previous years	0.0	0.0	13.8	0.0	13.8
(S)	Payments to private collection agencies pursuant to section 17.1 of the <i>Financial Administration Act</i>	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1
(S)	Court awards	0.0	0.0	0.2	0.0	0.2
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1
Total D	epartment	1,029.7	1,070.4	1,084.5	(131.0)	953.5
Total F	TEs transferred				(1,037.0)	

[[]a] Total Planned Spending from the 2003–2004 Report on Plans and Priorities.

[[]b] Total Authorities from 2003–2004 Public Accounts.

[[]c] Represents the estimated authorities (for the entire fiscal year) that would have been transferred to the Canada Border Services Agency in 2003–2004 as a result of the December 12, 2003 reorganization of government.

[[]d] For an explanation of variances by Strategic Outcome, see Section 2: Departmental Performance.

1.2 Expenditures by Authority 2003-2004 (\$ millions)

Vote		Total Actual Spending [a]	Total Actual Spending for Authorities Transferred as a Result of Dec.12, 2003 [b]	Revised Total Spending [c]
1	Operating expenditures	587.6	(119.0)	468.6
2	Debt write-off	0.8	0.0	0.8
5	Grants and contributions	369.0	0.0	369.0
(S)	Salary and motor car allowance	0.1	0.0	0.1
(S)	Contributions to employee benefit plans	55.8	(12.0)	43.8
(S)	Refund of amounts credited to revenues in previous years	13.9	0.0	13.9
(S)	Payments to private collection agencies pursuant to section 17.1 of the Financial Administration Act	0.1	0.0	0.1
(S)	Court awards	0.2	0.0	0.2
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	0.0	0.0	0.0
	Total Department	1,027.5	(131.0)	896.5

[[]a] Total Actual Spending from the 2003–2004 Public Accounts.

[[]b] Represents the estimated spending (for the entire fiscal year) that would have been transferred to the Canada Border Services Agency in 2003–2004 as a result of the December 12, 2003 reorganization of government.

[[]c] For an explanation of variances by Strategic Outcome, see Section 2: Departmental Performance.

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending (\$ millions)

The following table provides details on the allocation for 2003–2004 Total Planned Spending, *Total Authorities (in italics)* and Actual Expenditures (shaded areas), by strategic outcome and type of expenditure. For an explanation of the variances in each strategic outcome, see *Section 3: Performance by Strategic Outcome*.

Strategic Outcomes	FTEs [a]	Operating [b]	Debt Write-off [c]	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Maximizing Benefits							
of Migration	1,703	169.7	-	-	169.7	-	169.7
to Canada	'	229.4		1.0	230.4	-	230.4
		222.1	-	1.0	223.1	-	223.1
Maintaining Canada's						inale delection and measure reason reasons	
Humanitarian Tradition	195	53.9	-	49.2	103.1	-	103.1
		81.4	-	42.9	124.3	-	124.3
		76.4	-	41.5	117.9	-	117.9
Promoting the Integration							AND THE PROPERTY OF THE PROPER
of Newcomers	687	77.8	-	342.4	420.2	-	420.2
		65.8	-	341.1	406.9	-	406.9
		62.6		326.5	389.1	-	389.1
Managing Access							
to Canada	2,930	377.4	-	-	377.4	-	377.4
		191.1	0.8	-	191.9	-	191.9
		165.6	8.0	-	166.4	-	166.4
Total	5,515	678.8	-	391.6	1,070.4	-	1,070.4
		567.7	0.8	385.0	953.5	-	953.5
		526.7	0.8	369.0	896.5	-	896.5
OTHER REVENUES AND E	XPENDIT	URES			A	h	
Revenues							(433.1) (433.1)
							(475.7)
Cost of Services Provided b	y Other I	Departments					283.3
							283.3
							280.5
Net Cost of the Program							920.6
							803.7
							701.3

[[]a] A full-time equivalent (FTE) is a measure of human resources consumption based on average levels of employment. An FTE factors in the length of time an employee works each week by calculating the rate of assigned hours of work over scheduled hours of work.

[[]b] Operating includes statutory votes identified in Table 1: Departmental Summary of Spending Authority.

[[]c] Write-off of outstanding immigration loans under section 25 of the Financial Administration Act.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending (\$ millions)

The following table provides a history of spending by strategic outcome. A comparison of the 2003–2004 Total Planned Spending and the actual expenditures recorded in the Public Accounts are also incorporated.

			2003–2004 [c]		
Strategic Outcomes	Actual 2001–2002	Actual 2002–2003	Planned Spending	Total Authorities	Actual [a]
Budgetary		THE STATE OF THE S	anno-ann ann an t-ann ann an t-a		
Maximizing Benefits of Migration to Canada	218.2	185.1	169.7	230.4	223.1
Maintaining Canada's Humanitarian Tradition	113.4	111.4	103.1	124.3	117.9
Promoting the Integration of Newcomers	350.7	383.0	420.2	406.9	389.1
Managing Access to Canada	261.6	313.4	377.4	191.9	166.4
Total Budgetary	943.9	992.9	1,070.4[b]	953.5	896.5
Non-Budgetary					
Settlement – Immigrant Loans Program [c]	(3.7)	(3.7)	-	-	(1.0)

[[]a] For an explanation of variances, see Section 3: Performance by Strategic Outcome.

[[]b] Planned Spending of \$1,070.4 million decreased to \$953.5 million primarily due to resources transferred to the CBSA. Actual expenditures of \$896.5 million were lower than total authorities mainly due to reduced compensation factors within the Canada-Quebec Accord, system activities deferred to the following year, and government-wide expenditure reduction.

[[]C] Loan amounts represent disbursements (loans issued) less receipts (loans reimbursed). Figures in parentheses (indicating a negative value) denote receipts exceeding disbursements.

Table 4: Non-Respendable Revenue (\$ millions)

All amounts are net of current year remission amounts.

	Actual	Actual	2003–2004	
Strategic Outcomes	2001–2002	2002-2003	Planned	Actual
Maximizing Benefits of Migration to Canada	201.2	218.7	224.5	212.6
Immigration Cost-Recovery Fees Right of Landing Fee/Right of Permanent Residence Fee *	281.2 170.2	143.1	234.5 125.0	213.6 150.3
Maintaining Canada's Humanitarian Tradition Immigration Cost-Recovery Fees Interest on the Immigrant Loan Program	10.0	5.7 0.9	8.1 1.0	5.6 0.9
Promoting the Integration of Newcomers Citizenship Cost-Recovery Fees Right of Citizenship Fees	21.4 14.9	25.0 17.6	20.9 13.9	29.8 20.5
Managing Access to Canada Immigration Cost-Recovery Fees Obligations of Transportation Companies	7.0 3.6	24.8 1.9	26.6 3.1	53.2 1.8
Total Non-Respendable Revenue	509.2	437.7	433.1	475.7

^{*} As of June 28, 2002, under the *Immigration and Refugee Protection Act*, the Right of Landing Fee was renamed as the Right of Permanent Residence Fee.

Table 5: Transfer Payments by Strategic Outcome (\$ millions)

				2003–2004 [f]
Strategic Outcomes	Actual 2001–2002	Actual 2002–2003	Planned Spending	Total Authorities	Actual
GRANTS					
Promoting the Integration of Newcomers					
Grant for the Canada-Quebec Accord [a]	111.7	157.4	164.1	163.5	149.9
Total Grants	111.7	157.4	164.1	163.5	149.9
CONTRIBUTIONS					
Maximizing Benefits of Migration to Canada					
Migration Policy Development	0.0	0.3	0.0	0.3	0.3
Immigration Consultants Program	0.0	0.0	0.0	0.7	0.7
Maintaining Canada's Humanitarian Tradition					
Resettlement Assistance Program [b]	46.3	41.0	47.2	41.8	40.4
International Organization for Migration	1.0	1.2	2.0	1.1	1.1
Promoting the Integration of Newcomers					
Immigrant Settlement and Adaptation Program [c]	35.2	33.2	30.0	37.4	36.7
Host Program [d]	2.7	2.7	2.8	2.9	2.9
Language Instruction for Newcomers to Canada [e]	90.7	91.7	100.4	93.0	92.7
Contributions to provinces [f]	49.5	46.5	45.1	44.3	44.3
Total Contributions	225.4	216.6	227.5	221.5	219.1
Total Transfer Payments	337.1	374.0	391.6	385.0	369.0

[[]a] Grants for the Canada-Quebec Accord and contributions to provinces recognize the importance of settlement services by responding to the growing need to help immigrants integrate.

[[]b] The Resettlement Assistance Program, formerly the Adjustment Assistance Program, helps pay for temporary accommodations, clothing, household effects and living expenses for up to one year for indigent Convention refugees.

[[]c] The Immigrant Settlement and Adaptation Program provides funds for services such as orientation, paraprofessional counseling, translation, job-finding help and advanced language training.

[[]d] Host funds are used to match newcomers with Canadian volunteers (individuals and groups), who help them settle in and integrate.

[[]e] The Language Instruction for Newcomers to Canada program provides funds for basic language training in both of Canada's official languages to help adult immigrants integrate socially, culturally, economically and politically.

[[]f] Planned Transfer Payments of \$391.6 million decreased to \$385.0 million primarily due to lower Resettlement Assistance Program resources to meet Federal Budget re-allocation targets, and due to Innovations funding being moved to future years. Actual spending of \$369.0 million reflects reduced compensation factors within the Canada-Quebec Accord and reduced settlement contribution requirements.

Table 6: Transportation and Assistance Loans Issued

	2001	-2002	2002	-2003	2003	-2004
Immigration Loans	Actual (\$000s)	Number of Loans	Actual (\$000s)	Number of Loans	Actual (\$000s)	Number of Loans
Transportation, Admissibility and Right of Permanent Resident Loans	11,965	5,079	10,324	5,088	12,737	4,679
Assistance Loans	1,272	2,422	1,202	2,377	1,151	2,474
Total	13,237	7,501	11,526	7,465	13,888	7,153

	2001–2002 (\$000s)	2002–2003 (\$000s)	2003–2004 (\$000s)
Opening balance	50,940	47,218	43,52
New loans and accrued interest	13,237	11,526	13,888
Repayment	(15,202)	(14,554)	(14,142)
Write-off	(1,757)	(664)	(778)
Closing balance	47,218	43,526	42,49

Table 7: Contingent Liabilities (\$ millions)

	Amount	of Contingent Liabi	ilities [a]
List of Contingent Liabilities	March 31, 2002	March 31, 2003	March 31, 2004
1. Claims	1,363	283 [b]	297
2. Mandamus cases arising from the implementation of the <i>Immigration</i> and <i>Refugee Protection Act</i>	0	11,820	3,064

[[]a] The reported amounts reflect the face value of the claims, not the potential settlement of these claims.

[[]b] The Department successfully defended a \$1 billion case in the Ontario Court of Appeal during 2002.

Table 8: External Charging Information

10	Estimate Full Cost (\$000) [b]	N.A N.A	\$267,100 \$267,100 \$267,100		\$80,200	\$105,200 \$105,200 \$105,200
Planning Years	Forecast Revenue (\$000)	\$140,000 \$140,000 \$140,000	\$132,700 \$131,100 \$131,100		\$45,600 \$45,600 \$45,600	\$62,400 \$62,400 \$62,400
ā	Fiscal	2004-2005 2005-2006 2006-2007	2004-2005 2005-2006 2006-2007		2004-2005 2005-2006 2006-2007	2004–2005 2005–2006 2006–2007
	Performance Results (e)	Linked to acquisition of permanent resident status (see below).	Overseas: Immigrant Visass: In calendar 2003, overseas missions delivered but over 100% of overseas missions delivered but over 100% of overal visa steps to assist in meeting Coverment of Canada leaves pain. In facal 2003–2004. 200.896 immigrant visas were issued about Department makes priority of immediate family reunification (spouses, within 5 months. and over 60%, within 12 months. and over 60%, within 12 months. And over 60% within 12 months. And over 60% within 12 months and over 60% within 12 months. And over 60% within 12 months and over 60% within 13 months of 60%.	Domestic: Sponsocratip; 99% of undertakings (spouses children) are outsimply processed on average within 30 days. For grandparents and parents within 30 to 14 monthly processed on parents within 310 of a monthly on average 175 days depending on the immigrant astegory. Bennament Resident care currently processed on average within 30 days.	cases at the Case Processing Centres. Oversaas: 74% were finalized within 4 weeks, and 45% within one week. Domestic Recent average processing times are 43 days.	Overseas: 73% of TR visa applications were decided in 2 days or less. Domestic: Recent average processing times for extension of status is 43 days.
2003-2004	Performance Standard [c] and [d]	This fee is payable by persons who acquire permanent resident status in Carada.	Overseas: detailed processing filmings by overseas mission and for each visit category are updated each under for the controlled overseas FAC Web site now give ink to CIC Web sites now give ink to CIC Web site in overseas FAC Web site in overseas FAC Web site in overseas FAC Web site in overseas and a consistency formeric. Actual processing infinite for nor-originated on CIC Web site for Case Processing Centres. The published on CIC Web site for Case Processing intens are estimates and are updated weekly.	www.cic.gc.ca/english/ department/kimes/	Same as above	Same as above
	Full Cost (\$000) [b]	This fee was satabilished as part on the 1995 Federal Budgat. It is thanged in recognition of the tangible and tangible and cangible and of acquiring permanent resident status in Canada.	\$267,100		\$80,200	\$105,200
	Actual Revenue (\$000) [a]	\$150,314	\$152,624		\$47,967	\$65,571
	Forecast Revenue (\$000)	\$125,000	\$156,800		\$44,400	\$60,600
	Date Last Modified (Fee)	Feb. 28, 1995	June 28, 2002		Jan. 2,	Jan. 2, 1997
	Fee Setting Authority	Financial Administration Administration Act (FAA); IHPA and IRP Regulations as of June 28, 2002.	inPA and InP Regulations as of June 28, 2002.		Same as above	Same as above
	Туре	Regulatory (Right)	Regulatory		Regulatory	Regulatory
	User Fee	Right of Permanent Residence Fee (formerly Right of Landing Fee)	Permanent residence application (ees. Papplication (ees. Permanent Tavel Discurrent		Work permits (individual and performing artist groups) and study permits	Temporary resident (TR) visas and extension of status

section 5: Financial Performance

	Estimate Full Cost (\$000) [b]	\$14,900	N N N N N N N N N N N N N N N N N N N	\$43,600 \$43,600 \$43,600	\$9,200	\$520,800 \$520,800 \$520,800
Planning Years	Forecast Revenue (\$000)	\$7,900	\$21,400 \$21,400 \$21,400	\$25,600 \$25,600 \$25,600	\$5,800 \$5,800 \$5,800	\$441,400 \$439,800 \$439,800
Ĭď.	Fiscal	2004–2005 2005–2006 2006–2007	2004-2005 2005-2006 2006-2007	2004–2005 2005–2006 2006–2007	2004–2005 2005–2006 2006–2007	Sub-total: Sub-total: Sub-total:
	Performance Results [e]	Domestic: TR permits same as above. Replacement of immigration documents currently on average 43 days	Linked to acquisition of citizenahly status (see below).	The initial process is completed within six mother for 90% of grants, The full processing time for a couline application for discussibilis in 11 to 12 months, from the receipt of the application to the date of the citizenship ceremony.	89% of proof applications are completed within 10 weeks on average. All searches are completed within 7 weeks.	
2003–2004	Performance Standard [c] and [d]	Same as above for TR Permits. Certification and replacement of immigration document: within eight weeks	This fee is payable by persons obtaining citizenship status.	Actual processing times for non- complex cases are published on CIC Web sites. They are updated regularly, www.cic.gc.ca/ english/ department/times/	Same as above	
	Full Cost (\$000) [b]	\$14,900	This fee was established as part of the 1995 Federal Budget. It is recognition of the transplie benefits of acquiring status in Canada.	\$44,200	\$9,200	Total \$520,800
	Actual Revenue (\$000) [a]	\$6,252	\$20,479	\$25,064	\$4,746	Total \$473,017
	Forecast Revenue (\$000)	\$7,400	\$13,900	\$17,800	\$3,100	Total \$429,000
	Date Last Modified (Fee)	Jan. 2, 1997	Jan. 2. 1997	Jan. 2, 1997	Jan. 2, 1997	
	Fee Setting Authority	FAA; Citizenship Act and Citizenship Regulations	Same as above	Same as above	Same as above	
	Туре	Regulatory	Regulatory	Regulatory	Regulatory	
	User Fee	Other immigration services (various)	Right of Citizenship Fee	Change of Citizenship	Citizenship status documents	

Table 8: External Charging Information (cont'd)

⁽a) All amounts are net of current year remissions.
(b) Case 2000 full location are setting to exercise the control of the User Fees Adulf-R), According to legal innerpretation, the UFA does not apply to existing service less set prior to the coming into fonce of the UFA. Therefore, information in the Performance Standards and Performance Stand

Table 9: Projects (\$ millions)

Corporate	Current		Actual			2003-2004	
Services*	Estimated Total Cost	2000- 2001	2001– 2002	2002- 2003	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Global Case Management System (GCMS): Project Implementation Phase	196.7	8.1	24.1	18.9	44.2	44.6	44.6

All amounts exclude the accommodation reserve (A/R) transferred to PWGSC.

Current Estimated Total Cost equals Amended Effective Project Approval EPA Submission excluding A/R.

Table 10: Status Summary of Major Crown Projects Global Case Management System – Summary of Non-Recurring Expenditures

(\$ millions)	Current Estimated Total Expenditure	Expenditure to March 31, 2004	Planned Spending 2004–2005	Future Requirements
Global Case Management System (GCMS)	\$202.6M	\$99.6M	\$71.6M	\$31.4M

The Treasury Board Secretariat holds funding in frozen allotments released to CIC on the basis of progress reports.

^{*} Total Corporate Services business line resources were pro-rated to arrive at strategic outcome totals.

Project Phase: Project Implementation

1. Overview

The Global Case Management System is a five-year program intended to replace several of Citizenship and Immigration Canada's business systems with an integrated case management system to support all the Department's client operations.

2. Leading and Participating Departments

Lead Department	Citizenship and Immigration Canada
Participating Department/Agency	Canada Border Services Agency
Contracting Authority	Public Works and Government Services Canada

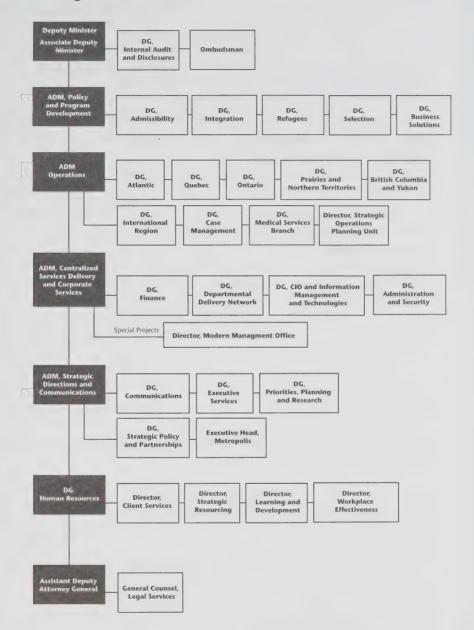
3. Prime Contractor and Addresses

Prime Contractor	Accenture
Address	Ottawa, Canada

4. Major Milestones

Major Milestones	Date
Treasury Board approved full funding for the GCMS project in conjunction with CIC's Treasury Board submission with respect to the implementation of policy reforms and the new Immigration and Refugee Protection Act	August 2000
Treasury Board granted GCMS Preliminary Project Approval and Major Crown Project designation	March 2001
Treasury Board granted Effective Project Approval to GCMS	January 2002
Request for Proposal for the acquisition of a commercial, off- the-shelf case management software package posted for tender by Public Works and Government Services Canada	February 2002
Contract for the off-the-shelf case management software package awarded	March 2003
Business modelling and high-level requirements completed	May 2003
Treasury Board granted Amended Effective Project Approval to GCMS	October 2003
Implement the first GCMS business component (Citizenship)	September 2004
Implement the remaining GCMS business components	December 2005

Annex 1: CIC Organizational Chart



Annex 2: Index

A

accountability, 4, 8, 9, 15, 16, 20, 23, 24, 26, 28, 29, 32, 33, 36, 40, 42, 43, 50, 54 agreements, federal-provincial-territorial, 26, 28, 32, 40, 42, 50

В

border, 1, 19, 38, 46–49, 55, 56, 65 Business Immigration Program, 30, 31

C

Canada-Quebec Accord, 10, 29, 35, 41, 42, 58, 60 Canadian Society of Immigration Consultants (CSIC), 2, 15 case processing centres, 6, 62 change management, 21 Citizenship of Canada Act (Bill C-18), 40, 43 Citizenship Week, 44 Citzine, 45 class business, 27, 30 economic, 27, 51, 52 entrepreneur, 30 family, 9, 26, 27 Classroom Connections, 44 conjugal partner, 28 Contribution Accountability Framework (CAF), 43 Cost Management Model, 17

D

dependants, 27, 30, 34, 36 detention, 47 diversity, 19

E

enforcement, 1, 9, 23, 46, 47 Enhanced Language Training, 41, 43 entrepreneurs, 13, 30

F

family reunification, 23, 25, 28

foreign credentials, 13, 17

Francophone minority communities, 42

G

gender-based analysis (GBA), 18

Global Case Management System (GCMS), 12, 64, 66

Global Commission in International Migration, 3, 18

H

high-level logic model, 9

Host Program, 42, 43, 60

.

Immigrant Settlement and Adaptation Program (ISAP), 42, 43

Immigrant Speakers Bureau, 40, 44

Immigration and Refugee Board (IRB), 3, 23, 34, 37

Immigration and Refugee Protection Act (IRPA), 24-30, 32, 34, 36-38, 46, 47, 49, 51, 59, 66

improperly documented arrivals, 11

Innovation Strategy, 7

integration, 2, 3, 9, 23, 24, 28, 39-41, 44, 45, 58, 59, 60

interdiction, 1, 9, 11

Interim Federal Health Program, 35, 46

Internal Audit Charter, 17

International Organization for Migration (IOM), 36, 37, 60

L

landings, 26, 27, 36

Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC), 42, 43, 60

Live-in Caregiver Program, 27, 32

Livescan, 50

Longitudinal Survey of Immigrants to Canada (LSIC), 18

M

managing access to Canada, 24, 46, 57–59
maximizing benefits of migration to Canada, 57–60
Metropolis, 19
Migration Integrity Officers, 49
modern management, 10, 15

N

National Case Management System (NCMS), 46 National Quality Assurance System (NQAS), 44 National Settlement Conference, 41

0

official languages, 14, 18, 19, 60

P

performance measurement, 40, 43
Permanent Resident Card, 1, 11, 46, 48
Private Sponsorship of Refugees Program (PSRP), 35
promoting the integration of newcomers, 57–60
Provincial Nominee Program, 2, 29

Q

Quality Assurance Program, 44

R

refugees, 3, 9, 23, 24, 26, 27, 34–37, 41, 46, 60 removals, 11, 47 Report on Plans and Priorities, 10, 23, 24, 55 Resettlement Assistance Program (RAP), 34–36, 60 Results-Based Management Accountability Framework (RMAF), 16, 20, 29 risk management, 47

5

Safe Third Country Agreement, 38, 47 same-sex, 28 marriage union

selection, 9, 23, 25, 28-30, 36, 38, 45, 51

service provider organizations (SPOs), 41, 43

settlement, 9, 23, 24, 34-43

Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS), 26

Skilled Worker Immigrant Fast Track (SWIFT), 29

Smart Border Action Plan, 38, 47, 49

sponsors, 23, 25, 28, 35

sponsorship, 25, 28, 35

students, foreign/international, 2, 9, 23-25, 32, 33, 46

sustainable development, 53, 54

T

Temporary Foreign Worker Program, 31

U

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), 34, 36–38

V

visas, 11, 26, 29, 49

visitors, 11, 23-25, 32, 46





sélec

sélection, 3, 9, 23, 25, 29, 30, 34, 35, 36, 39, 45, 51

Semaine de la citoyenneté, 44

Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS), 8

Société canadienne de consultants en immigration (SCCI), 3, 15, 16

Stratégie d'innovation, 7

Syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), 8

Syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), 8

Système mondial de gestion des cas (SMCC), 10, 12, 16, 17, 64–66

travailleurs autonomes, 30 travailleurs étrangers temporaires, 7, 32 travailleurs temporaires, 5, 9, 11, 25, 25, 30, 46 travailleurs temporaires, 5, 9, 11, 23, 25, 32, 46

Système national d'assurance de la qualité (SNAQ), 44 Système national de gestion des cas (SNGC), 17, 46

titres de compétence étrangers, 13, 18 traitement accéléré des travailleurs qualifiés, 29

10ju

unions entre conjoints de même sexe, 28

Visás, 11, 30, 31, 33, 49 Visiteurs, 5, 11, 23–25, 33, 46

modèle logique de haut niveau, 9 Nodèle de gestion des coûts, 17 ministres responsables de l'immigration, 12, 29 migrations, 3, 6, 8, 9, 18, 20, 23-25, 36, 37, 47, 57-60

Ν

niveaux d'immigration, 9, 23, 25, 26

0

Organisation internationale pour les migrations (OIM), 36, 37

d

personnes protégées, 7, 11, 27, 34-36 personnes à charge, 27, 30, 34, 36 partenaires conjugaux, 28 parrainage, 17, 25, 28, 35

Plan d'action pour la frontière intelligente, 38, 47, 49

programme concernant les travailleurs étrangers temporaires, 7, 32

Programme d'accueil, 43, 60

Programme d'aide au réétablissement (PAR), 34-36, 60

Programme d'assurance de la qualité, 44

Programme de parrainage privé de réfugiés (PPPR), 35

Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI), 43, 60

programme d'immigration des gens d'affaires, 30, 31

programme des aides familiaux, 32

Programme des candidats des provinces (PCP), 2, 30

Я

recensement, 19, 29, 53 Rapport sur les plans et les priorités, 10, 24, 55

reddition de comptes, 4, 8, 23, 40, 43, 54

réétablissement, 3, 5, 23, 34-38, 40, 60

réfugiés, 5-9, 11, 19, 23, 24, 27, 34-38, 41, 43

Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés, 51, 52

regroupement familial, 9, 17, 25-28

Tenvois, 11, 47

répondants, 28, 35

responsabilisation, 9, 16, 17, 21, 24, 29

établissement, 2, 3, 5, 7, 10, 14, 19, 23, 24, 29, 31, 33, 35–44, 48, 58–60 étudiants étrangers/internationaux, 2, 5, 9, 11, 12, 20, 23, 25, 33 exécution de la loi, 1, 9, 17, 46, 47

Favoris

favorlser l'intégration des nouveaux arrivants, 2, 8, 39, 44, 45 fournisseurs de services (FS), 40, 41, 43 frontière, 38, 47,49

2

gens d'affaires immigrants, 9
gérer l'accès au Canada, 5, 8, 9, 23, 24, 46, 57, 59
gestion du changement, 22
gestion du risque, 16
gestion moderne, 10, 16

.

Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), 34, 36, 38

imputabilité, 36, 40, 43 intégration, 2, 3, 6, 8–10, 13, 14, 18, 19, 23, 24, 28, 39–42, 44, 45, 57–60 interception, 1, 9, 11, 37, 47

15 '67 '97

langues officielles, 14, 19, 20, 41–43, 60 Livescan, 50 Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR), 5, 11, 13, 18, 20, 24, 25, 27–34, 37, 39,

immigration économique, 25, 27, 29, 51, 52

investisseurs, 23, 25, 30, 31

Loi sur la citoyenneté au Canada (projet de loi C-18), 14, 44

M

maxitages civils entre personnes de même sexe, 28 maximiser les avantages des migrations au Canada, 8, 9, 12, 23–25, 58–60 mesure du rendement, 16, 21, 43, 54

Metropolis, 20

Annexe 2: Index

aides familiaux, 27, 32

accords, fédéraux-provinciaux-territoriaux, 28, 46 Accord Canada-Québec, 10, 30, 35, 41, 43, 58, 60

agents en intégrité des mouvements migratoires (AIMM), 5, 49

analyse comparative entre les sexes (ACS), 18, 19

arrivants non munis des documents voulus, 11

8

Bureau des conférenciers immigrants, 40, 45

)

carte de résident permanent, 1, 11, 17, 46, 48, 49, 62, 63 Cadre d'imputabilité pour les programmes de contributions (CIPC), 40, 43 Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR), 17, 21, 29

catégories, 11, 24-27, 30

centres de traitement des demandes, 6

Chaînon scolaire, 45

Charte de vérification interne, 17

Citzine, 45

Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR), 3, 7, 34, 37 Comité directeur CIC - Communautés francophones en situation minoritaire, 14, 42

Commission mondiale sur les migrations internationales, 3, 18

Conférence nationale sur l'établissement, 14

cours de langue de niveau avancé (CLNA), 13, 42, 43, 60

Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC), 43, 60

a

détention, 5, 47

développement durable, 53, 54

diversité, 8, 20

3

Entente sur les tiers pays sûrs, 38, 47 Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada, 19

ententes, fédérales-provinciales-territoriales, 2, 8, 9, 12, 14, 23, 34, 37, 43

Phase du projet : mise en œuvre

1. Aperçu

Le Système mondial de gestion des cas est un programme de cinq ans destiné à remplacer plusieurs des systèmes administratifs de Citoyenneté et Immigration Canada par un système de gestion des cas intégré pour toutes les opérations clients du Ministère.

2. Ministères responsables et participants

estractanté contractante	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Agence participante	rajlistnont earives de Sanada du Canada
Aldasnoqea vesponsable	Citoyenneté et Immigration Canada

3. Maître d'œuvre et adresse

Adresse	Ottawa, Canada
Paitre d'œuvre	Piujnecenture

Tableau 9 : Projets (en millions de dollars)

9't4	9'77	Z'ÞÞ	6'81	l'ÞZ	ľ8	Z'961	Système mondial de gestion des cas (SMCC) : Phase de mise en œuvre du projet
chiffres réels	zab latoT znoitazinotua	Dépenses prévues	2002	2001 2002	2000	actuel- lement èmitea	*noi3sag ab
	2003-2004		Réel		Sout total	Services	

Tous les montants excluent la réserve transférée à TPSGC pour les locaux.

Tableau 10 : Sommaire de l'état des grands projets de l'État – Système mondial de gestion des cas – Sommaire des dépenses extraordinaires

\$M +'LE	\$W 9'LZ	\$W 9'66	\$W 9'707	Système mondial de gestion des cas (SMCC)
Pacoins pour les exercices s'uturs	Dépenses prévues pour 2004–2005	Dépenses prévues au 31 mars 2004	Total des dépenses estimatives sctuelles	en oillim ne) de dollars)

Le Secrétatiat du Conseil du Trésor libère les affectations gelées destinées à CIC en fonction des rapports d'étape qui lui sont soumis.

Le coût total actuellement estimé équivaut à la soumission faite pour l'approbation définitive du projet (ADP) en excluant la réserve pour les locaux.

^{*} Les ressources totales du secteur d'activité des Services de gestion ont été établies au prorata afin de correspondre aux totales pour le résultat stratégique.

partie 5 : Rendement financier

Tableau 8: Information sur la tarification externe

2003-2004

Années de planification

Frais d'utilisation	Autres services d'immigration (divers)	Frais relatifs au droit d'être citoyen	Changement de statut	Documents sur le statut au regard de la citoyenneté	
Type de frais	Règlement	Règlement	Règiement	Règlement	
Document autorisant l'imposition de frais	LGFP,Loi sur la citoyennetéet Règlement sur la citoyenneté	Voir ci-dessus	Voir ci-dessus	Voir ci-dessus	
Date de la dernière modifica- tion (frais)	2 janvier 1997	2 janvier 1997	2 janvier 1997	2 janvier 1997	
Recettes prévues (en milliers de \$)	7 400 \$	13 900 %	17 800 \$	3 100 \$	Total 429 000 \$
Recettes réelles (en millers de \$) [a]	6 252 \$	20 479 \$	25 064 \$	4 746 S	Total 473 017 \$
Coût total (en milliers de \$) [b]	14 900 \$	Ces frais ont été établis dans le Budget fédéral de 1935. Ils sont exiges en reconnaissance des avantages tangbles et nitangbles que procure l'acquisition du statut de citoyen du Canada.	44 200 \$	9 200 \$	Total 520 800 \$
Norme de rendement [c] et [d]	Voir ci-dessus pour le permis de séjour temporaire. Attestation et remplacement d'un document d'immigration : maximum de 8 semaines.	Les personnes qui acquièrent le statut de citoyen du Canada dowent payer ces frais.	Les délais réels de traitement pour les cas non complexes sont publiés sur le site Web de CIC. Ils sont mis à jour régulièrement. www.cic.gc.ca/trancais/minstere/delais/index.html	Voir ci-dessus	
Résuliats Rendement [e]	Au Canada: Permis de séjour temporaire: voir ci-dessus. Bemplacement d'un document d'immigration: présentement, 43 jours en moyenne.	Liés à l'acquisition du statut de citoyen (voir ci-dessous).	Le processus initial est terminé au bout de 6 mois dans 90 p. 100 des octrois. La durée totale du trathemet d'une demande ne cloyenneté de rouline ast de 1 à 12 mois, de la réception de la demande à la odrémonie de cloyenneté.	89 p. 100 des demandes d'attestation de choyenneté sont traitées en 10 semaines, en moyenne. Toutes les recherches sont terminées au bout de 7 semaines.	
Exercice financier	2004–2005 2005–2006 2006–2007	2004–2005 2005–2006 2006–2007	2004–2005 2005–2006 2006–2007	2004–2005 2005–2006 2006–2007	Total partiel: Total partiel: Total partiel:
Recettes prévues (en milliers de \$)	7 900 \$ 7 900 \$ 7 900 \$	21 400 \$ 21 400 \$ 21 400 \$	25 600 \$ 25 600 \$ 25 600 \$	5 800 \$ 5 800 \$	441 400 \$ 439 800 \$ 439 800 \$
Coût total estimé (en milliers de \$)	14 900 \$ 14 900 \$ 14 900 \$	9. 9. 9. 0. 0. 0.	43 600 \$ 43 600 \$ 43 600 \$	9 9 200 2000 \$ \$	520 800 \$ 520 800 \$ 520 800 \$

[[]a] Pour tous les montants, les ternises pour fannés ouvante ont été délaquées.

[b] Liensemble des coûts pour 2002-2003 comprend une estimation des coûts pour les autres ministères et constitue les meilleuresdonnées disponibles. Les coûts des cartes RP sont pour 2003-2004.

[c] Limitemation contenue dans les colonnes « horne de rendement» et « Hésultais de rendement » et en pas partie d'un apport produit en venu de la Loi sur les frais d'utilisations des montes et les frais d'utilisations avant l'entrée en vigueur de celle-ci. Par conséquent, les données sur les normes et résultais de rendements ont mentionnés qu'à titre indicatif et ne serront pas utilisées pour établir de possibles réductions de tarifs dans le cadrede la Loi sur les frais d'utilisation.

[c] La durée des délais de traitement constitue une moyenne et change souvent selon la quantité de demandes.

[c] La durée des délais de traitement constitue une moyenne et change souvent selon la quantité de demandes.

Tableau 8 : Information sur la tarification externe

	Frais d'utilisation	Frais relatifs au droit de résidence permanente d'arciennement Droit exigé pour l'établissement)	Frais relatifs aux demandes de résidence de résidence, carte de résidence, carte de résident deument et de voyage de voyage	Permis de travail (individus et troupes d'artistes de spectacle) et permis d'études	Visas de résident temporaire (AT) et prolongation de statut
	Type de frais	Règlement (Droit)	Régionnant Régionnant	Réglement	Règlement
	Document autorisant l'imposition de frais	Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP). LIPR et Réglement sur l'immigration et la protection des réfugiésen date du 28 juin 2002.	LIPR et Augiennent en date du 28 juin 2002	Voir ci-dessus	Voir ci-dessus
	Date de la dernière modifica- tion (frais)	28 février 1985	29 juin 2002 2 jamvier	2 janvier 1997	2 janvier 1997
	Recettes prévues (en milliers de \$)	125 000 \$	156 800 \$	44 400 \$	60 600 \$
	Recettes réelles (en milliers de \$) [a]	150 314 \$	152 624 \$ 47 867 \$	47 967 \$	65 571 \$
	Coût total (en milliers de \$) [b]	Ces frais ont été établis dans le budget fédéral de 1995, ils son exiges en reconnaissance des avantages tangibles et intangibles que procure l'acquisition du statut de résident	267 100 S	80 200 \$	105 200 \$
2003-2004	Norme de rendement (c) et (d)	Les personnes qui acquièrent le staut de résident permanent doivent payer ces frais.	A l'étranger : les délais de tratement détaillés, par mission à l'étranger et pour chaque catégorie de viea, sont mis à jour bous les trimastres au l'es le Vebé de CIC Les sites web d'Affaires étrangères Canada au l'uniformité des données. Au Canada : Les délais résile de tratement pour les cas non complexes sont publiés sur le sile Web de CIC afin d'esture l'autiement des demandes les les Web de CIC pour les Centres de la tratement des demandes de tratement des des delais constituant des serimations et cont mis à jour chaque semaine.	Voir ci-dessus	Voir ci-dessus
	Résultats Rendement [e]	Liés à l'acquisition du statut de résident permanent (voir ci-dessous).	-	À l'étranger: 74 p. 100 des demandes ont été entièlement traitées dans un délai de 4 semanas et 46 p. 100 en une semana ou moires. Au Canada: Le délai de traitement moyen récent est de 43 jours.	À l'étranger : 73 p. 100 des décisions concernant les demandes de visas de RT ont été rendues en 2 jours ou moins. Au Carnada : Le délai de traitement moyen écent pour les prolongations de statut est de
Anné	Exercice	2004–2005 2005–2006 2006–2007	2004-2005 2005-2006 2006-2007	2004–2005 2005–2006 2006–2007	2004–2005 2005–2006 2006–2007
Années de planification	Recettes prévues (en milliers de \$)	140 000 \$ 140 000 \$ 140 000 \$	131 700 \$	45 600 \$ 45 600 \$	62 400 \$ 62 400 \$ 62 400 \$
ation	Coût total estimé (en milliers de \$)	\$ \$ \$ 0 0 0	267 100 \$ 267 100 \$ 277 100 \$	80 200 \$ 80 200 \$	105 200 \$ 105 200 \$ 105 200 \$

7007	2003	2003	7007	2001-2002			
Mombre de prêts	Réels (en millers de \$)	Nombre de prêts	Réels (en millers de \$)	Nombre de prêts	Réels (en millers de \$)	ets aux immigrants	
629 7	72721	880 5	10 324	620 \$	596 LL	orêts pour transport, samissibilité et frais de résidence permanente	
7742	ISII	778.2	1 202	2 422	1 272	noitallatzni'l á sbia'b ztêr	
7 153	888 ET	S9t Z	11 526	105 7	13 237	letol	

767 77	43 276	812 74	Solde de clôture
(877)	(+99)	(ZSZ L)	Radiation
(7+1+1)	(455 41)	(15 202)	Remboursement
888 E1	975 11	13 237	Nouveaux prêts et intérêts courus impayés
43 256	812 74	076 05	Solde d'ouverture
2003–2004 (en milliers de \$)	2002–2003 (en milliers de \$)	2001–2002 (en milliers de \$)	

Tableau 7 : Eléments de passif éventuel (en millions de dollars)

[a] ləurnəvə riszaq ub rantanoM				
31 mars 2004	5002 syam 15	2002 sysm 15	Passif éventuel	
267	[d] £82	1 363	J. Réclamations	
≯90 E	11 820	0	2. Cas visés par un mandamus découlant de la mise en œuvre de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés	

être versée pour régler ces réclamations. [4] Le montant signalé correspond à la valeur nominale des réclamations, non au montant de la somme qui pourrait devoir

de l'Ontario. [b] En 2002, le Ministère a eu gain de cause dans une affaire d'un milliard de dollars portée devant la Cour d'appel

Tableau 5 : Paiements de transfert par résultat stratégique (en millions de dollars)

	Chiffres	Chiffres		2003-2004 [f]	I
seupigésterts estatlucés	réels 2001–2002	réels 2002-2003	Dépenses prévues	Total des renoitasirotus	Chiffres réels
IBVENTIONS					
omouvoir l'intégration ss nouveaux arrivants					
[s] condensation – Accord Canada-Québec [a]	2'111	Þ'∠S L	1,491	5'891	6'671
snoiðnavdus sab lað	Z'LLL	4,721	l' 1 91	5,551	6'671
SNOTTUBIATIONS			***************************************		
asimiser les avantages des					
igrations au Canada aboration des politiques sur les migrations	0.0	0 3	0.0	0 3	20
ogramme des consultants en immigration	0'0	0′0 ε′0	0′0 0′0	∠′0 ε′0	Z'0 ε'0
aintenir la tradition humanitaire		-/-	0/0	1/0	110
sbans2 i					
[d] Juamassildetaau réétablissement	€′9₺	0'l+	7′∠∀	8'l b	⊅ ′0 ⊅
ganisation internationale pour smigrations	0'1	۲′۱	0′7	l'l	l'l
noir l'intégration					
s nouveaux arrivants					
goramme d'établissement et adaptation des immigrants [c]	2,28	2,88	0′08	₽ ′ZE	۷′9٤
ggramme d'accueil [d]	7,2	2'7	8′7	6′7	6'7
ours de langue pour les					
migrants au Canada [e]	2'06	Z'16	⊅'00 L	0'86	2'76
intributions aux provinces [f]	S'6†	S'9t	L'St	£'t+	٤'۶۶
tal des contributions	725,4	9'917	227,5	5'122	1'617
tal des paiements de transfert	1,758	374,0	9'168	385,0	0'698

[[]a] Compensations prévues à l'Accord Canada-Québec et contributions aux provinces en reconnaissance de l'importance des services d'établissement pour répondre au besoin croissant d'aider les immigrants dans leur démarche d'intégration. [b] Le Programme d'aide au réétablissement qui portait autrefois le prom de Programme d'aide à L'adaptation aide à l'adaptation.

l'établissement.

[[]b] Le Programme d'aide au réétablissement, qui portait autrefois le nom de Programme d'aide à l'adaptation, aide à défrayer l'hébetgement temporaire, les vêtements, les effets mobiliers et les frais de subsistance pendant un maximum d'une année dans le cas des réfugies au sens de la Convention qui sont sans ressources.

[[]c] Le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants prévoit le versement de fonds pour certains services, notamment l'orientation, les consells paraptofessionnels, la traduction et la recherche d'emploi et les cours de langue de niveau avancé.

[[]d] Des fonds sont attribués pour l'accueil afin d'apparier des bénévoles canadiens, qu'il s'agisse de particuliers ou de groupes, avec de nouveaux arrivants dans le but de faciliter leur établissement et leur intégration.

[[]e] Dans le cadre du programme Cours de langue pour les immigrants au Canada, des fonds sont versés pour la prestation d'une des langues officielles du Canada, aux immigrants adultes afin de faciliter leur

intégration sociale, culturelle, économique et politique.

[f] Les paiements de transfert prévus de 391,6 millions sont passés à 385 millions à cause surtout de l'affectation, au Programme d'aide au réétablissement, d'une somme moins élevée, afin d'atteindre les objectifs de rédréctation flosse au budget fédéral, et du report à des années ultérieures du financement de projets d'innovation. Les dépenses réelles de 369 millions tiennent compte de la réduction de la compensation à verser au Québec, par suite de la révision à la baisse 369 millions tiennent compte de la réduction de la compensation à verser au Québec, par suite de la révision à la baisse des millions prévues à l'Accord Canada-Québec, et d'une réduction des besoins au chaptire des contributions à des variables prévues à l'Accord Canada-Québec, et d'une réduction des besoins au chaptire des contributions à



Tableau 4 : Recettes non disponibles (en millions de dollars)

Les remises pour l'année en cours ont été défalquées de tous les montants indiqués.

†007	2003	Chiffres	Chiffres	
chiffres rieels	suoisiv _ð a¶	réels 2002–2003	réels 2001–2002	Résultats stratégiques
9'817	234,5	Z'81Z	Z′18Z	Asximiser les avantages des nigrations au Canada rais exigés pour recouvrer le coût des evices d'immigration evices d'immigration
٤′05١	125,0	1,541	7′021)roits exigés pour l'établissement/Frais relatifs u droit de résidence permanente*
6'0 9'\$	0'L L'8	6′0 ∠′\$	6′0 0′01	nsintenir la tradition humanitaire L Canada rais exigés pour recouvrer le coût des ervices d'immigration Térête perçus — Programme de prêts ix immigrants
8′6Z	6'81 6'0Z	9'Z1 0'SZ	6'tl t'lZ	romouvoir l'intégration es mouseaux arrivants rais exigés pour recouvrer le coût des ivoices de citoyenneté rroits relatifs à la citoyenneté
8'l 7'8\$	l'E 9'97	6′L 8′⊅Z	9'E 0'Z	iérer l'accès au Canada rais exigés pour recouvrer le coût des arvices d'immigration abligations des transporteurs
∠ '\$ ∠ ₹	1,884	7,784	2′605	etal des recettes non estispanieles

• Par suite de l'entrée en vigueur, le 28 juin 2002, de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, les droits exigés pour l'établissement ont été remplacés par les frais relatifs au droit de résidence permanente.

Tableau 3 : Comparaison chronologique des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles (en millions de dollars)

Le tableau ci-dessous dresse un historique des dépenses par résultat stratégique. La comparaison du total des dépenses prévues pour 2003–2004 avec les dépenses réelles inscrites aux comptes publics y figure également.

ſ	2003-2004 [c]		Chiffres	Chiffres	
Chiffres réels [a]	Total des anoitasions	Dépenses prévues	réels 2002-2003	réels 2001–2002	səupigəterts stetlusəA
					Dépenses budgétaires
1,822	₽ ′0€Z	Z'691	1,281	2,812	Maximiser les avantages des migrations au Canada
6'211	124,3	1,501	⊅ ′	⊅ ′811	Maintenir la tradition humanitaire du Canada
1'68E	6′90♭	2′07⊅	0′£8£	۷'٥۶٤	Promouvoir l'intégration des nouveaux arrivants
†′99 L	6'161	₽ ′∠∠ᢄ	4,818	9'197	Gérer l'accès au Canada
5′968	5′856	[q]+′0Z0 L	6'766	6'876	zəristàgbud səsnəqəb səb lstoT
					Dépenses non budgétaires
(0'L)	-	-	(7,8)	(2'E)	Établissement — Programme de prêts La paranty [c]

[[]a] Pour une explication des écarts, voir la Partie 3 : Rendement selon les résultats stratégiques. [b] Les dépenses prévues de 1 070,4 millions de dollars sont passées à 953,5 millions principalement à cause du transfert

de ressources à l'ASFC. Les dépenses réelles de 869,5 millions étaient moins élevées que le total des autorisations principalement en taison de la révision de la compensation à verser en fonction des facteurs prèvus à l'Accord Canada-Québec, du report à l'année suivante de certaines activités du système et des obligations de réduction des dépenses appliquées à l'administration fédérale.

[[]c] Le montant des prêts correspond aux sorties de fonds (prêts consentis) moins les recettes (prêts remboursés). Les chiffres entre parenthèses (correspondant à une valeur négative) indiquent des recettes dépassant les sorties de fonds.

partie 5 : Rendement financier

(en millions de dollars) Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

résultat stratégique, voir Rendement selon les résultats stratégiques. résultat stratégique et selon le genre de dépenses. Pour l'explication des écarts pour chaque des autorisations (en italiques) et des dépenses réelles (ligne ombrée) pour 2003-2004, par Le tableau suivant indique de façon détaillée la répartition des dépenses totales prévues,

oût net du programme							£'10Z Z'808 9'076
q simuoì səsivrəs səb tûo	ar d'autre	sərə́tsinim s					5'087 8'887 8'887
ecettes							(1,884) (1,884)
JUTRES RECETTES ET DÉI	PENSES						
lsac	SISS	L'975 L'295 8'829	8'0 8'0 -	0'69 E 0'58E 9'16E	S'968 S'856 ∀'0∠0 L	-	\$'968 \$'8\$6 ₺'020 l
iérer l'acés u Canada	086 7	9' 591 1'161 1' 228	8'0 8'0	-	₽'991 6'161 ₽'228	-	¢′99L 6′161 ¢′22E
noivantégration es arrivants strivants	Z 89	9'79 8'59 8'44	-	5'9ZE 1'1+E +'7+E	1'68E 6'90+ Z'0Z+	-	1,024 2,024
Naintenir la tradition umanitaire du Canada	561	₽'9L ₽'18 6'ES	-	5'lb 6'7b 7'6b	6'211 E'\$71 1'801	-	6'ZII E'#ZI I'EOI
Asximiser les vantages des pirations au Canada	ا 203	l'ZZZ #'6ZZ L'691	-	0'l 0'l -	1'877 7'087 2'691	-	L'EZZ 1'08Z 2'69 L
ésultats rratégiques	[a]	Fonction- nement [b]	Radiation de dettes [c]	subventions et contributions	səb latoT səsnəqəb səturd	səl znioM recettes səldinoqsib	səb latoT səsnəqəb səttən

d'emploi. L'ETP tient compte de la durée effective de travail d'un employé chaque semaine en calculant le ratio des heures [a] L'équivalent temps plein (ETP) est une mesure de la consommation de ressources humaines à des niveaux moyens

fundances publiques.

[[]b] Les dépenses de fonctionnement comprennent les crédits indiqués au Tableau 1 : Sommaire ministériel des de travail assignées/heures de travail normales.

[[]c] Radiation de prêts consentis à des immigrants non remboursés, conformément à l'article 25 de la Loi sur la gestion des autorisations de dépenser.

1.2 Dépenses par autorisation en 2003-2004 (en millions de dollars)

sələtot səsivər [2]	reelles pour les autorisations transférées par suite du 12 déc. 2003 [b]	selles réelles [a]	factorization ob sostated	
9'891	(0'611)	9'485	Dépenses de fonctionnement	
8'0	0′0	8'0	Radiation de dettes	7
0'698	0'0	0'698	Subventions et contributions	S
ľo	0'0	L'O	Salaires et allocations d'automobile	(5)
8'87	(0,21)	8'55	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	(s)
6'81	0′0	6'81	Remboursement des sommes créditées aux recettes des exercices antérieurs	(5)
ľo	0′0	l'o	Versements à des agences privées de recouvrement en conformité avec l'article 17.1 de la Loi sur la gestion des finances publiques	(5)
7′0	0'0	7′0	Montants adjugés par les tribunaux	(5)
0'0	0′0	0′0	Dépense du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	(5)

[[]a] Le total des dépenses réelles est tiré des Comptes publics de 2003–2004.

[[]b] Représente les dépenses estimatives (pour l'exercice complet) qui auraient été transférées à l'Agence des services frontaliers du Canada en 2003–2004 par suite de la réorganisation gouvernementale du 12 décembre 2003.

[c] Pour l'explication des écarts par résultat stratégique, voir la Partie 2 : Rendement du Ministère.

⁹⁹

: ¿ silya c

Rendement financier



Aperçu du rendement financier

a présente partie fournit un résumé du rendement financier du Ministère. Les tableaux ci-dessous présentent les ressources approuvées par le Parlement pour le Ministère ainsi due ses dépenses et recettes annuelles.

Tableau 1 : Sommaire ministériel des autorisations de dépenser 1.1 Besoins financiers par autorisation pour 2003-2004 (en millions de dollars)

	Total des ETP transférés				(0,7£0 F)	
	Fotal du Ministère	۲٬670 ۱	₱'0∠0 L	5,480 ſ	(0'181)	5′856
(5)	Dépense du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	0'0	0'0	l'O	0′0	L'O
(S)	Montants adjugés par les tribunaux	0'0	0'0	7'0	0'0	7'0
(5)	Versements à des agences privées de recouvrement en conformité avec l'article 1.7.1 de la Loi sur la gestion des finances publiques	0′0	0'0	۱٬٥	0'0	ι′0
(5)	Remboursement des sommes créditées aux recettes des exercices antérieurs	0′0	0'0	8,81	0′0	8,81
(5)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	9'45	9'+5	8'55	(0,21)	8'87
(5)	Salaires et allocations d'automobile	ľ0	ľ'O	L'O	0'0	ľ0
5	Subventions et contributions	٤′88٤	9'168	0,285	0'0	0'588
7	Radiation de dettes	0'0	0'0	8'0	0'0	8'0
l	Dépenses de fonctionnement	Z'98S	l'+Z9	9'879	(0'611)	9'605
Jibàn:		leđoT Budget Isqininq es b səsnəqəb	səb letoT səsnəqəb səvvərq [s]	esi deso sutorisa- tions [d]	Total des autorisations transférées par suite du 12 déc. 2003	-sezitoduA enoid esezivet [b]

[a] Le total des dépenses prévues provient du Rapport sur les plans et les priorités de 2003–2004. [b] Le total des autorisations est tiré des Comptes publics de 2003–2004.

[c] Représente les autorisations estimatives (pour l'exercice complet) qui auraient été transférées à l'Agence des services frontaliers du Canada en 2003–2004 par suite de la réorganisation gouvernementale du 12 décembre 2003.

[d] Pour l'explication des écarts par résultat stratégique, voir la Partie L : Rendement du Ministère.

Mieux intégrer les considérations environnementales aux processus

d'élaboration de politiques et de prise de décisions.

- Communication au personnel chargé de l'élaboration des politiques et des programmes, et aux décideurs, de renseignements supplémentaires sur les retombées sociales, économiques et environnementales des politiques et des programmes de CIC;
- Préparation d'évaluations environnementales stratégiques.

Promouvoir la reddition de comptes et assurer la conformité.

- Poursuite des activités du Comité de coordination du développement durable (CCDD), un groupe de travail intraministériel chargé d'évaluer les progrès réalisés en vue d'atteindre les objectifs fixés en matière de développement durable. Le CCDD continue également d'orienter et de coordonner la réalisation des projets entrepris au sein du Ministère dans le domaine du développement durable;
- Poursuite du renforcement de la capacité en matière de mesure du rendement au sein de CIC.

Les progrès réalisés par CIC pour mettre en œuvre sa SDD sont exposés plus en détails dans le Rapport d'étape sur la Stratégie de développement durable 2003 qui peut être consulté sur Internet .

⁵⁷ Pour de plus amples renseignements, voir

Développement durable

Du 1^{et} janvier au 30 décembre 2003, CIC a réalisé des progrès dans l'atteinte des différents buts assortis aux quatre grands objectifs de sa Stratégie de développement durable (SDD). Des 35 mesures prévues pour la période visée, toutes ont été instaurées, à l'exception de quatre. Celles-ci ont toutefois été presque complètement appliquées et ont été reportées dans la nouvelle SDD, déposée à la Chambre des communes le 16 février 2004. Figure ci-après un résumé des réalisations du Ministère par rapport à ses engagements au titre de la SDD en 2003.

Réduire le plus possible les effets négatifs des activités du Ministère sur l'environnement.

- Mise en œuvre d'indicateurs des effets néfastes des activités du Ministère sur l'environnement;
- · Conception et présentation de séances d'information sur la gestion du parc automobile,
- de l'approvisionnement et des installations; Mise en œuvre des normes nationales relatives à l'achat et à l'entretien des véhicules,
- ainsi qu'au suivi des données sur les véhicules; Examen des niveaux actuels de consommation de papier et d'appareils de bureau à
- l'administration centrale et évaluation de la possibilité de réduire la consommation dans les régions;
- Recensement des installations dans lesquelles la modernisation et l'optimisation de l'espace étaient appropriées.

Sensibiliser le personnel du Ministère, les clients et les intervenants aux

principes et aux objectifs du développement durable.

- Augmentation des activités de sensibilisation du Ministère; • Mise à jour des sites Internet et Intranet de CIC afin d'y inclure les renseignements les
- plus récents et pertinents au sujet du développement durable à l'intention des nouveaux arrivants et du personnel;
- Préparation de produits de communication présentant le développement durable comme une valeur de citoyenneté.

55 Pour de plus amples renselgnements, volr 56 La troisième SDD de CIC, Stratégie de développement durable III : Le 1^{et} janvier 2004 – le 31 mars 2007 est disponible à l'adresse suivante : www.clc.a

optenus	subnatte	ou réglementaires
d Les dispositions ont été enregistrées le 19 novembre 2003 et publiées dans la Part Il de la Coarde du Canada le décembre 2003.	• Qualte groupes de demandes envoyées avant janvier 2002, dans les catégories fédérales de mingration é conomique, sont touchées par cette l'Immigration é conomique, sont touchées par cette de differation . 1. les demandes pendantées ou en cours de modifications au Règlement, 2. les demandes retirée en vigueur de ces aprês, et avant l'entrée en vigueur de ces modifications au Règlement; 3. les demandes retirées le 31 mars 2003 et avant l'entrée en vigueur de ces avant l'entrée en vigueur de ces avant l'entrée en vigueur de ces avant l'entrée sprès le 31 mars 2003 et les demandes returaises après le 31 mars 2003 et les demandes retures que sont l'amars des cettelles dispositions et la protection des réfugiés; 4. les demandes renvoyées par la Cour fédérale ou la Cour suprême, à la suite d'une décision prise en l'objet d'un nouvel examen avant l'entrée en vietur de l'ancienne loi et qui n'ont pas fait l'objet d'un nouvel examen avant l'entrée en vigueur des modifications.	us es səbəti odge sucutionili bolv yayılarılar se
d Les dispositions ont été enregistrées le 8 mars 2004 e publiées dans la Partie II de la Gazette du Canada le 24 mars 2004.	• Reporter au 1 ^{er} avril 2005 l'entrée en vigueur des dispositions réglementaires relatives à la tutelle.	ues səbaroppes codification et la Begila mus sur l'inmigration et la Begila mes la

Rapport d'ensemble

stestlusèA ennesdo	statluzà R subnatta	Mesures législatives serisanementaires
Les dispositions ont êté enregistrées le 5 juin 2003 et Dubliées dans la Partie II de la Cazette du Canada le 18 juin 2003.	Eliminer la dispense de visa et de passeport dont bénéficialent les mains qui entraient au pays pour y rejoindre leur navire. Adopter une disposition transitoire pour faciliter l'entrée au Canada des manins qui viendront y rejoindre leur navire pendant les 48 heures suivant leipindre leur navire pendant les 48 heures suivant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions.	us səəhroqqs anoilisəldi Rajamaylı rur İrimmiyrədi snirsM — səigulər səb noiləsəlorq
Les dispositions ont été en grapaitrées le 8 juillet 2003 et publiées dans la Partie II de la Conzette du Conado le 16 juillet 2003.	Clarifier le fait que les marins désirant entrer au mêmes exigences que tous autres résidents passepart (ou de tout autre document permis par le Réglement) et d'un visa s'ils ont la citoyenneté d'un pays dont les ressortissants sont tenus d'obtenit nu visa. Éliminer l'obligation pour les membres d'équipage d'ûte munis d'un pièce d'identité de marin puisque d'être munis d'une pièce d'identité de marin puisque d'étre munis d'une pièce d'identité de marin principle d'étre de marin puisque d'étre de d'un visa d'etre de d'un visa d'etre d'etre de d'etre de d'un visa d'etre d'etre de d'etre de d'etre de marin puisque d'étre d'etre d'etre d'etre d'etre d'etre d'etre de d'etre de d'etre d'	vie keesi on apportees au Réglement sur l'immigration et la protection des réfugiès – Marins
** Les dispositions ont été enregistrées le 19 novembre 2003 et publiées dans la Partie II de la Cozzette du Conodo le 3 décembre 2003,	Annuler la date limite du 31 mars 2003 prévue pour évaluer les demandes présentées au titre de l'immigration économique, selon les critères de sélection du reglement antérieur à l'adoption de selection du reglement antérieur à l'adoption de selection qui semblent les plus selon les critères de sélection qui semblent les plus favorables : ceux de l'ancien règlement ou ceux du Ragilement sur l'immigration et la protection des réfugiés. Permettre une évaluation discrétionnaire selon les critères de sélection de l'un ou l'autre des deux du critères de sélection de l'un ou l'autre des deux l'ammigration estime que l'évaluation ne reflète pas avec justesse la capacité de s'établir avec succès du demandeur.	us zésznons sportées au Beglement sur l'immigration et la es célgés – zéglés des soricion des célégés ses notizenes entimonosé notiseigimmi'l el

- Dans le cadre du plan des SIR, CIC à aussi travaillé avec ses partenaires des deux pays, l'ASFC, l'ADRC et la US Border Patrol pour élargir l'application du programme dans la région très dense du Sud de l'Ontario et dans la région du Québec et des États de New York et du Vermont.
- CIC à créé un groupe de travail binational regroupant l'ADRC, l'ASFC et la U.S. Border Patrol. Ce groupe de travail s'est réuni souvent pour jeter les bases du programme pilote NEXUS, qui doit être mis en œuvre en novembre 2004 à l'aéroport international de Vancouver.

Un protocole d'entente entre CIC et la GRC a été signé en 2002. Il a remplacé deux accords périmés sur des questions de citoyenneté et d'immigration. Ce protocole définit les principes clés qui constituent l'assise de la relation entre CIC et la GRC et qui sont conformes aux principes clés qui constituent l'assise de la relation entre CIC et la GRC et qui sont conformes aux buts et aux priorités de ce partenariat. Les annexes énoncent les rôles et responsabilités spécifiques de chacun pour chaque activité des programmes d'immigration et de citoyenneté pour se des empreintes digitales et filtrage; renseignement et documents frauduleux; enquêtes et pour se des empreintes digitales et filtrage; renseignement et documents frauduleux; enquêtes et pour la fin de 2004. Le premier rapport annuel concernant ce protocole a éré produit en juin 2003, et des comités conjoints régionaux ont été formés. La création de l'ASFC a temporairement ralenti la préparation du partenariat CIC-GRC puisqu'il a fallu revoir les responsabilités. Les discussions préliminaires sur un nouveau protocole ont mené à la recommandation d'une approche trilatérale regroupant l'ASFC, CIC et la GRC.

de prise d'empreintes digitales Livescan. Cette technologie de prise d'empreintes digitales automatisée est pleinement fonctionnelle dans 40 points d'entrée et 14 bureaux d'immigration choisis au Canada. Utilisé pour traiter les demandes d'asile et réaliser des enquêtes criminelles, cet équipement permet de prendre les empreintes digitales et de les transmettre à la GRC par la voie électronique, d'où une plus grande précision, sécurité et rapidité.

Au cours de la période visée, CIC a procédé à la mise en œuvre complète de son logiciel



Pour soutenir la mise en œuvre de la nouvelle carte de résident permanent, CIC a mis sur pied, à l'intention des transporteurs aériens, un service d'information ayant fonctionné sans arrêt pendant la période de transition initiale. Ses bureaux à l'étranger ont aussi traité, le jour même, les documents de voyage des résidents permanents.

CIC s'est engagé à surveiller l'application de la LIPR pour s'assurer de l'application de tous les changements instaurés, et évaluer la nécessité d'apporter des modifications au règlement d'application ou aux politiques et procédures. Par suite de ce suivi, plusieurs modifications techniques et mineures au Règlement ont fait l'objet d'une publication préalable en septembre 2003; elles entreront en vigueur en juillet 2004.

Malgré la décision du 12 décembre de transfèrer le réseau des agents en intégrifé des mouvements migratoires (AIMM) à 1'ASFC, CIC a aussi géré ce réseau à 1'étranger de concert avec l'ASFC. Le Ministère a maintenu son appui au réseau et son engagement envers les objectifs d'intégrité des mouvements migratoires. À cet égard, un cadre de gestion pour le réseau des AIMM a été élaboré en collaboration avec 1'ASFC. CIC doit continuer de doter les postes d'AIMM à partit de son effectif d'agents des visas expérimentés.

Pour remplir son engagement d'appliquer les mesures relatives à l'immigration prévues dans le Plan d'action pour la frontière intelligente, CIC, de concert avec les États-Unis, a négocié et mis en œuvre de nouveaux mécanismes d'échange d'information. Il a aussi resserré sa coopération au chapitre de la désignation des pays dont les ressortissants auront besoin de visas pour entrer au Canada et aux États-Unis. Les deux pays ont par ailleurs conclu un accord d'échange d'information qui leur permettra d'échanger systématiquement des renseignements sur les demandeurs de visas, et de renforcer ainsi la sécurité de l'Amérique du Nord. Les incidences des technologies sont et de renforcer ainsi la sécurité de l'Amérique du Nord. Les incidences des technologies sont aussi étudiées.

L'élaboration et la mise en œuvre de systèmes d'inspection de remplacement (SIR) font partie intégrante du Plan d'action pour la frontière intelligente. Les SIR (Nexus, Nexus Air, Canpass Air and EXPRES) sont conçus pour aider les organismes d'inspection à améliorer la fluidité de la circulation à faible risque en recourant, à la frontière, à des mécanismes de préautorisation et à de nouvelles technologies. En 2003–2004, CIC a fait de grands progrès dans ces domaines en travaillant en partenariat avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), l'ASFC et avec des partenaries américains. Cinq centres d'inscription EXPRES supplémentaires ont été ouverts, ce qui en porte le total à onze. Les agents de CIC travaillent dans ces centres pour s'assurer que les demandeurs répondent aux exigences de l'immigration.

- CIC a ouvert un centre de traitement qui tient compte des préoccupations des intervenants et traite les demandes des personnes qui ont des antécédents criminels, mais qui pourraient être recevables dans le cadre du processus de réadaptation des criminels.
- CIC, de concert avec l'ADRC et l'ASFC, a lancé avec succès le programme CANPASS aux aéroports internationaux de Vancouver, de Halifax et Pearson de Toronto.

Ressources utilisées - résultat stratégique 4 (en millions de dollars)

Dépenses prévues

Total des autorisations

Dépenses réelles pour 2003–2004

Explication des ressources utilisées: Le total des autorisations était inférieur de 185,5 millions de dollars aux dépenses prévues, principalement à cause des ressources transférées à l'ASFC (131,0 millions) et de la réduction des fonds alloués aux services ministériels (41,4 millions), qui en st découlée. De plus, des ressources liées à l'inspection des passagers et aux activités en strondies totalisant 13,1 millions ont été reportées aux années ultérieures.

Au total, un montant de 25,5 millions n'a pas été dépensé en raison de la modification du calendrier prévu pour les nouveaux projets en matière de filtrage et de renseignement (9,0 millions), des nouvelles mesures de sécurité frontailère et maritime qui n'ont pas été complètement mises en neuvelles mesures de sécurité frontailère et un maritime projets de complètement mises en construction et d'affectations à l'étranger (1,5 millions). De plus, un montant total de 8,5 millions n's pas été dépense à seuse des obligations de réduction des dépenses à l'erremble de l'administration fédérale.

Activités ministérielles qui contribuent à la protection de la société canadienne

mains propres. existânts et les doter en personnel pour réussir à remettre, en 2003-2004, 801 000 cartes RP en demandes. Il a notamment fallu ouvrir de nouveaux bureaux locaux, modifier certains bureaux admissibles, à leur fournir l'appui nécessaire sur le plan des communications et à traiter leurs au sein de CIC pour parvenir à distribuer les trousses de demandes à plus de 800 000 personnes 1 057 000 cartes⁵⁴ avaient été délivrées en date du 31 mars 2004. Un effort concerté a dû être fait l'une de ses plus grandes faiblesses, les entrées frauduleuses sur le territoire canadien. Au total, un moyen particulièrement sûr et fiable de prouver son statut, elle a permis à CIC de surmonter Canada à bord d'un transporteur commercial (avion, bateau, train ou autobus). La carte RP étant 2003, la carte RP est devenue obligatoire pour tout résident permanent désirant revenir au pratique de prouver son statut de résident permanent à son retour au Canada. Le 31 décembre permanent. Cette nouvelle carte est difficile à frauder et constitue pour le titulaire un moyen sûr et (IMM 1000) et est maintenant le document officiel prouvant l'obtention du statut de résident à en évaluer l'efficacité. La nouvelle carte RP a remplacé la Fiche relative au droit d'établissement œuvre de la carte de résident permanent (RP). CIC s'est engagé à en finaliser la mise en œuvre et la protection de la société canadienne. Une des plus importantes de ces activités a été la mise en En 2003–2004, le Ministère a poursuivi plusieurs activités dont le but était de contribuer à

^{54.} Le nombre total de cartes délivrées comprend celles qui l'ont été entre janvier 2003 et le 31 mars 2004.

1	gigs pour définir les besoins de CIC en matière et établir des priorités dans ce domaine
July 1	Mesures prises

Résultats attestant la réalisation de l'objectif

2	Collaborer avec les partenaires internationaux pour mettre en commun les pratiques les plus efficaces et coordonner les efforts faits pour accélèrer les renvois
	Appliquer les dispositions relatives au transit de l'Entente sur le tiers pays sûrs
u	Continuer d'utiliser, en collaboration avec les Etats-Unis, des vo nolisés conjoints pour renvoyer les personnes « difficiles »
siles qui présentent une siles qui présentent une société a	Établir, avec la GRC, des équipes intégrées d'exécution de la Lo sur l'immigration à Toronto, Montréal et Vancouver pour améliorer les enquêtes et les renvois
	Obtenir, de la part des pays sources ciblés, qu'ils continuent de collaborer à délivrer des titres de voyage
la protection des	Élaborer des lignes directrices et des normes nationales à l'appa de cette nouvelle stratégie
	Elaborer une nouvelle stratégie nationale au sujet de la détention
'ulosəq np 'zə szloddi	Mener à terme l'élaboration du cadre de détention
	Maintenir, voire dépasser, le taux actuel d'interception, avant leur arrivée, des individus présentant un risque élevé
	Élaborer des stratégies pour améliorer la coordination au sein a réseau de renseignement interne de CIC
n n Y	Concevoir des systèmes à l'appui des nouveaux programmes de filtrage (IPV, DP, traitement préalable des voyageurs d'analyse des renseignements concernant les voyageurs, unités d'analyse des renseignements concernant les voyageurs, voyageurs)
R 🗆	Reconduire l'entente de partenariat avec l'ADRC et appliquer le nouvel accord conclu avec la GRC
u	Continuer de collaborer avec les États-Unis pour négocier et mettre en œuvre de nouvelles modalités pour l'échange d'information
	Continuer à mettre en œuvre la stratègie d'atténuation des risques dens le cadre de gestion des risques pour les frontières multiples, ainsi que les mesures relatives à l'immigration prévues dans le Plan d'action pour la frontière intelligente
	Mettre sur pied, de concert avec les partenaires américains, un projet conjoint de renseignements sur les migrations clandestin
b la protection d	Elaborer des stratégies pour définir les besoins de CIC en matièl de renseignement et établir des priorités dans ce domaine

gérer l'accès au Canada Appliquer une stratégie juste et efficace d'exécution de la loi pour Résultat stratégique 4:

compte de ces activités, pour l'année 2003–2004, dans son Rapport sur le rendement. des services frontaliers du Canada depuis la réorganisation du 12 décembre 2003. L'ASFC rendra Le texte et les tableaux ci-dessous indiquent les domaines dont est responsable l'Agence

pour toutes les questions d'admissibilité ne portant pas sur les cas. Direction générale de l'admissibilité de CIC. C'est elle qui assure principalement la liaison avec l'ASFC de demeurer au Canada. L'orientation fonctionnelle de ces activités incombe dorénavant à la nouvelle procédures nécessaires pour empêcher les personnes interdites de territoire d'entrer, de transiter ou visiteurs légitimes, mais il doit aussi, de concert avec l'ASFC, porter son attention sur les politiques et CIC facilite l'entrée au Canada des immigrants, réfuglés, étudiants, travailleurs temporaires et

gérer l'accès au Canada Appliquer une stratégie juste et efficace d'exécution de la loi pour

Secrétariat du Conseil du Trésor, dans son Rapport sur le rendement. ressort de l'ASFC et dont celle-ci rendra compte, conformément aux lignes directrices du Le texte en caractères gras et italique décrit des engagements qui sont maintenant du

Surveiller l'application de la LIPR pour vérifier si toutes les

Poursuivre la mise en place du Système national de gestion des cas politiques et procédures déterminer s'il y a lieu de modifier le Règlement ou de retoucher les modifications instituées ont été pleinement mises en œuvre, et

Mesures prises

- Poursuivre la mise en œuvre et la surveillance de la nouvelle carte de
- Département de la sécurité intérieure des Etats-Unis lorsqu'il y a lieu, le Bureau of Customs and Border Protection du Mexus Air, Canpass Air et EXPRES), en partenariat avec l'ASFC et, Concevoir et mettre en œuvre d'autres systèmes d'inspection (Nexus, résident permanent
- surveillance de la santé politiques de CIC en ce qui concerne le contrôle médical et la Renforcer la capacité de planification, d'analyse et d'élaboration de
- mèdicale fédéral de santé intérimaire et conseiller CIC en matière de surveillance Créer des comités directeurs pour améliorer la gestion du Programme
- de la santé publique travail et la nécessité d'intensifier le contrôle médical et la surveillance Analyser les effets, sur le personnel, de l'augmentation de la charge de
- Améliorer la méthode appliquée pour gérer les risques liés à la
- Mettre en œuvre la nouvelle technologie relative aux empreintes surveillance de la santé
- digitales

Activités ministérielles réalisation de l'objectif al finuteatta etatluesA

socièté canadienne protection de la qui contribuent à la



 activités de mobilisation sur la citoyenneté telles que la Semaine de la citoyenneté, le Jour du drapeau national et le Canada en fête, qui ont continué à faire la promotion à

grande échelle de la citoyenneté; production et distribution par CIC d'une nouvelle vidéo sur les droits et les devoirs de

production et distribution par CIC d'une nouvelle vidéo sur les droits et les devoirs des Canadiens, en anglais, pour l'apprentissage de l'anglais langue seconde, et en français pour l'apprentissage du français langue seconde.

Une gamme de projets éducatifs visant à favoriser l'intégration des nouveaux arrivants ont été réalisés, dont les suivants :

- élargissement du Bureau des conférenciers immigrants : Vancouver s'est ajouté aux villes de Toronto, Montréal et Calgary dans le cadre des événements de Passages vers le Canada, qui visent à stimuler les échanges et à favoriser le respect et la compréhension par le biais de témoignages oraux d'immigrants;
- production d'outils éducatifs, dans le cadre notamment de « Cultiver la paix », une initiative élaborée conjointement avec Patrimoine canadien, et diffusion auprès de 3 500 étudiants canadiens du niveau secondaire;
- constitution de trousses comprenant le guide de l'enseignant Passer à l'action, le Cuide à l'action pour les étudiants, une vidéo intitulée Une révolution pacifique, des affiches sur le thème « Semences de changement », et la brochure intitulée Charte de la Terre. Des organismes canadiens et internationaux ont passé des commandes auprès du Chaînon scolaire, le responsable de cette initiative, qui a remporté le Prix national de la paix en novembre 2003 décerné par le Centre canadien pour l'Enseignement de la Paix;
- promotion, en 2003–2004, par CIC, dans le cadre du Couvernement en direct, de la citoyenneté active dans Citzine, un site Web pour les jeunes 53 ;
- création du site Web Intégration-Net, un outil de communication et de recherche en ligne destiné aux travailleurs qui viennent en aide aux immigrants du Canada.

Une évaluation du Certificat du mérite civique de 2001 à donné lieu à la décision de décerner le certificat du mérite tous les deux ans à compter de 2003. Le processus de sélection à été revu et amélioré en 2003–2004, afin de veiller à recevoir suffisamment de candidatures de qualité.

⁵³ Pour de plus amples renseignements sur ce programme, voir www.citzlne.clc.gc.ca.

Enfin, le Ministère a continué de négocier des cadres d'imputabilité avec les provinces et territoires et de collaborer à l'amélioration des cours de langue de niveau avancé avec la Colombie-Britannique et le Manitoba. (L'accord avec le Manitoba a été renouvelé en juin 2003.)

Pleine participation à la société canadienne des résidents permanents admissibles par l'octroi de la citoyenneté et l'établissement des revendications de la citoyenneté

Le projet de loi C-18, qui aurait modifié la Loi sur la citoyenneté de 1977, est mort au Feuilleton lors du déclenchement de l'élection de 2004. Pendant que le Parlement étudiait le projet de loi, intitulé Loi sur la citoyenneté au Canada, CIC poursuivait l'élaboration d'un règlement, de processus administratifs, de politiques et de procédures nécessaires à sa mise en œuvre. Après l'expiration au Feuilleton du projet de loi, le Ministère s'est employé à moderniser plusieurs aspects de la loi actuelle et a adopté des mesures dynamiques pour renseigner le public sur les dispositions transitoires.

Le Ministère a apporté son aide aux juges de la citoyenneté afin de régler les causes en suspens sous le régime de la loi actuelle. CIC a aussi élaboré des plans pour recruter et former les employés devant s'acquitter des nouvelles tâches connexes et pour élaborer des mesures visant à préserver l'intégrité de la prestation des programmes au cours de la période de transition.

En 2003, CIC a connu une augmentation du nombre des demandes de citoyenneté : il en a reçu 42 p. 100 de plus qu'en 2002. Le Ministère s'est attaché à traiter ce volume croissant de demandes après octobre 2003, grâce aux fonds supplémentaires reçus.

Le Ministère continue d'étudier diverses solutions pour rehausser son efficience et pour accélérer le traitement des demandes des clients. Le Système national d'assurance de la qualité (SNAQ) a été mis en place à l'échelle du pays en mai 2003, afin de surveiller et d'évaluer les programmes de citoyenneté et d'en assurer l'intégrité. Le logiciel du SNAQ permet l'entrée des données en direct et une production plus rapide des rapports. En juillet 2003, CIC a aussi instauré la surveillance des dossiers pour les mineurs dont la demande n'est pas présentée simultanément et pour les attestations en vertu de la composante « fiabilité des renseignements sur les clients » du Programme d'assurance de la qualité.

Promotion efficace et compréhension des questions de citoyenneté et d'intégration

CIC s'emploie à établir un dialogue permanent avec les nouveaux arrivants et tous les Canadiens sur les droits et les devoirs liés à la citoyenneté ainsi que sur nos valeurs communes et notre vision du Canada. Pour ce faire, il a mis sur pied la stratégie « Le Canada, un pays pour nous tous! », qui invite tous les Canadiens et nouveaux arrivants à participer à des activités soulignant le sens de la citoyenneté partagée, dont les suivantes :

lancement par CIC du guide Les semailles, premier guide d'activité de la nouvelle trilogie Cultiver son attachement au Canada;



Resservement des exigences en matiève de reddition de comptes pour assuver la réalisation efficace et efficiente des programmes d'établissement

grand nombre possible de provinces et de territoires. 2004–2005 tient compte des commentaires formulés et procure le maximum d'avantages au plus d'établissement nécessaires pour améliorer leur situation. L'option retenue pour l'exercice précisément cernées, compte tenu du nombre d'immigrants actuel et des niveaux de services dans la conjoncture actuelle. Des lacunes sur le plan du financement ont cependant été territoires en 2003-2004, a permis de conclure que le modèle ne nécessitait aucune modification du modèle national de financement de l'établissement, effectué avec l'avis des provinces et financement est ajusté en fonction du flux des immigrants et des besoins des réfugiés. L'examen Québec signé en 1991, la Province de Québec ne reçoit pas ces fonds, mais une compensation. Le lei novembre du montant des fonds affectés pour l'exercice suivant. En vertu de l'Accord Canadaen vertu d'ententes relatives à ces services. Les provinces et les territoires sont informés le des fonds à la Colombie-Britannique et au Manitoba pour la prestation de services d'établissement d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI) et le Programme d'accueil. CIC affecte aussi comprend les Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC), le Programme dollars aux fins de la prestation de services d'établissement aux nouveaux arrivants, ce qui Depuis 1999, CIC utilise un modèle de financement pour répartir 173,35 millions de

CIC a travaillé, de concert avec les fournisseurs de services, à mettre en œuvre le Cadre d'imputabilité pour les programmes de contributions (CIPC) afin de surveiller la prestation des services et d'évaluer l'efficacité des programmes tout en fournissant des balises pour la reddition de comptes, la mesure du rendement et l'évaluation des programmes, dans le but d'uniformiser la gestion des CLIC, du PEAI, du Programme d'accueil et du PAR. CIC a mené à bien la mise en mesure à l'échelle nationale du système de mesure du rendement immigration — Système de mesure à l'échelle nationale du système de mesure du rendement immigration — Système de puvres à l'échelle nationale du système de mesure du rendement immigration — Système de plus, il a mis au point d'importants outils de rapport au cours de l'année et formé des fournisseurs de services vers la fin de 2003. Le Bulletin CIPC et le site Web du CIPC⁵² ont permis d'appuyer ces travaux.

CIC à élaboré une stratégie d'évaluation des programmes d'établissement avec l'avis des intervenants, et à intégré les objectifs en matière de langues officielles aux modèles logiques des programmes en 2003–2004. Le Ministère à aussi, à l'intérieur d'un cadre d'évaluation, finalisé les tésultats à court, moyen et long terme des programmes d'établissement. Il à aussi eu recours à la stratégie d'évaluation dans le cadre d'autres activités d'évaluation de programmes, comme les stratégie d'évaluation dans le cadre d'autres activités d'évaluation de programmes, comme les cours de langue pour les immigrants au Canada. En 2003–2004, CIC à fourni un soutien relativement aux aspects sécurité et confidentialité de l'utilisation des données sur la mesure du rendement; il a aussi mis à jour, au besoin, ses documents sur la sécurité et la confidentialité.

52 Pour de plus amples renseignements, voir integration-net.clc.gc.ca/inet/francals/caf-clpc/A01.htm.

marché du travail. La collaboration avec RHDCC, Industrie Canada, Patrimoine canadien, Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada a permis de mieux soutenir les cours de langue de niveau avancé (CLNA). Outre les projets nationaux, des programmes de CLNA ont été élaborés dans six provinces au cours de l'année.

CIC a conjugué ses efforts à ceux des provinces et des territoires qui travaillent avec des communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de les aider à attirer et à garder les immigrants chez elles. Par ailleurs, le Comité directeur CIC – Communautés francophones en situation minoritaire a élaboré des stratégies visant à soutenir la croissance de ces collectivités à travers le Canada.

Entre autres stratègies élaborées:

- travailler de concert avec RHDCC et Patrimoine canadien à dresser le profil de certaines collectivités afin d'en faire la promotion en tant que destinations possibles pour des immigrants;
- směliorer les nouveaux accords bilatéraux de même que ceux qui existent déjà avec les provinces et les territoires afin de consulter leurs collectivités et y favoriser l'immigration francophone;
- achever la deuxième phase de l'évaluation de la capacité des communautés francophones en situation minoritaire d'accueillir de nouveaux arrivants;
- lancer le Cadre stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire;
- établir des normes nationales pour le français langue seconde;

francophones en situation minoritaire;

- conclure un protocole d'ententé de Patrimoine canadien dans le cadre du Partenariat interministériel avec les communautés de langue officielle, afin de financer des projets avec les communautés francophones en situation minoritaire;
- mettre en application les clauses relatives aux langues officielles dans les accords de contribution des programmes d'établissement;
- réaliser des pages Web types sur la dualité linguistique et les communautés
- rendre l'information sur la dualité linguistique et les communautés en situation minoritaire accessible aux immigrants potentiels à l'étranger et aux employés de CIC;
- organiser, en collaboration avec Affaires étrangères Canada, des voyages en Europe et en Amérique du Sud pour attirer des immigrants francophones.



Ressources utilisées - résultat stratégique 3 (en millions de dollars)

\$ 2'024

Dépenses prévues

\$ 6'90b

Total des autorisations

Dépenses réelles pour 2003-2004

Explication des ressources utilisées: Le total des autorisations était inférieur de 13,3 millions de dollars aux dépenses prévues à cause surtout du report de l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi sur la citoyenneté (12,8 millions).

Au total, un montant de 17,8 millions n'a pas été dépensé en raison de la réduction des sommes nécessaires : pour l'Accord Canada-Québec (13,6 millions), la compensation à verser ayant été révisée en fonction de l'estimation des facteurs prévus à l'Accord; pour les contributions à l'établissement (1 million); et compte tenu des obligations de réduction des dépenses appliquées à l'ensemble de l'administration fédérale (3,2 millions).

enneibana sévision réussie des nouveaux arrivants à la société canadienne

En 2003–2004, l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC) à favorisé le renforcement et l'élargissement de partenariats avec les fournisseurs de services (FS). Cette initiative incitait les FS et d'autres ordres de gouvernement à participer à l'amélioration des programmes d'établissement et à la résolution de questions prioritaires. Des groupes de travail ont produit des documents de travail : sur l'Accord en matière d'établissement; la détérioration de la situation économique des immigrants; l'attribution de nouveaux fonds pour l'établissement; les besoins des immigrants et des réfugiés et la complexité croissante de la situation dans une économie axée sur le savoir; une stratégie relative aux petites communautés et l'émergence d'une voix unique pour conseiller et orienter CIC. Le Comité mixte de planification et quatre groupes de travail ont poursuivi le dialogue et formulé un ensemble de recommandations pour améliorer les programmes d'établissement et, par conséquent, la situation économique et sociale des immigrants.

La deuxième Conférence nationale sur l'établissement a eu lieu à Calgary du 2 au 5 octobre 2003. Cette conférence, organisée conjointement par l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire et le gouvernement fédéral, visait à renforcer les moyens d'action du secteur bénévole de même que sa relation avec le gouvernement du Canada. Outre des représentants des gouvernements fédéral et provincial, la Conférence a réuni plus de 350 membres d'organisations du secteur de l'établissement et 50 membres de groupes nationaux et provinciaux qui aident les immigrants et les réfugiés à s'établir au Canada. Le compte rendu de la Conférence est disponible sur immigrants et les réfugiés à s'établir au Canada. Le compte rendu de la Conférence est disponible sur linégration-Net⁵¹.

CIC a travaillé de concert avec ses partenaires à élaborer de nouvelles initiatives pour aider les immigrants adultes à améliorer leur connaissance des langues officielles et à s'intégrer au

1 Pour de plus amples renseignements, voir www.lntegration-net.clc.gc.ca/lnet/francals/ vsi-lsb/conference2/lndex.htm.

Favoriser l'établissement et l'adaptation des nouveaux arrivants ainsi que leur intégration à la société canadienne

Insister davantage sur la promotion de la citoyenneté par la préparation et la diffusion de nouveaux outils Poursuivre les initiatives pédagogiques comme Cultiver la paix et le Bureau des conférenciers immigrants Relancer le programme du Certificat du mérite civique Préparer des outils pour aider les commissaires à la citoyenneté à Préparer des outils pour aider les commissaires à la citoyenneté à	Ptomotion efficace et compréheine des questions de citoyenneté et d'intégration
Préparer des dispositions réglementaires, processus administratifs, lignes de conduite et procédures en prévision de la mise en application de la nouvelle Loi sur la citoyenneté Appuyer les juges de la citoyenneté au cours de la période de transition Mettre en place un nouveau mécanisme d'assurance de la Mettre en place un nouveau mécanisme d'assurance de la nouveau d'assurance de la nouveau mécanisme d'assurance de la nouveau mécanisme d'assurance de la nouveau de la nouveau d'assurance de la nouveau d	Pleine participation à la société canadienne des vociété canadienne des résidents per l'octroi de la citoyenneté et l'établis-cement des revendications de la citoyenneté
Mettre en œuvre le Cadre d'imputabilité pour les programmes de contributions Recueillir des données pour mesurer le rendement des programmes d'établissement et les analyser parachever les lignes de conduite et les procédures à suivre pour assurer la sécurité et la protection des renseignements personnels lors de la collecte des données Mettre en œuvre une stratégie d'évaluation Mettre en œuvre une stratégie d'évaluation	estaerrement des exigences de matière de reddition de comptes la resurer la réalisation efficace et efficiente des programmes de des programmes d'établissement
Renforcer les partenariats conclus avec les fournisseurs de services du secteur bénévole, ou en établir de nouveaux Élaborer des stratégies pour encourager les partenaires à participer davantage à l'élaboration des politiques ou des programmes. Préparer une conférence nationale fructueuse sur l'établissement et le réétablissement, et offrir plus d'occasions de débattre des enjeux et de favoriser les échanges avec les fournisseurs de enjeux et de favoriser les échanges avec les fournisseurs de concevoir des initiatives visant à offrir aux immigrants adultes davantage de possibilités de parfaire leur connaissance du davantage de possibilités de parfaire leur connaissance du français ou de l'anglais Élaborer des stratégies pour favoriser l'établissement des minoritaire et préparer ces communautés en situation minoritaire et préparer ces communautés en conséquence Meméliorer les partenariats conclus avec les gouvernements conséquence Revoir et, s'il y a lieu, réviser le modèle utilisé pour répartir les fonds affectés à l'établissement ponds affectés à l'établissement	el é starvivant e des nos sus antiques e de société canaleme
Mesures prises	Résultats attestant Trépédit de l'objectif



Dans le cadre de la Déclaration d'entente mutuelle sur l'échange d'information, conclue avec les États-Unis, une annexe concernant l'échange d'information sur les demandes d'asile, tenseignements sur les demandeurs d'asile.

Par suite des changements apportés par la LIPR relativement à l'interruption de l'étude de la demande d'asile et au réexamen de sa recevabilité, un cadre stratégique et des procédures opérationnelles ont été élaborés en 2003. Des systèmes d'information ont permis de mieux cibler les signaler de tels cas et, par le fait même, d'améliorer l'efficacité des décisions, de mieux cibler les interventions et d'accroître l'échange d'information de manière à réduire le chevauchement des tâcches. L'ASFC et la CISR constituent les deux principaux partenaires de CIC pour cette activité.

Résultat stratégique 3 : Favoriser l'établissement et l'adaptation des nouveaux arrivants ainsi que leur intégration à la société canadienne

L'approche canadienne face à l'intégration comporte trois éléments clés. Le premier consiste à favoriser l'intégration rapide des immigrants; CIC considère en fait l'intégration comme une composante du processus global de sélection. Le deuxième vise à trouver des moyens de mettre les immigrants et les membres de la société d'accueil en contact, et le troisième à promouvoir la participation des immigrants à tous les aspects de la vie au Canada.

Dans le cadre de l'initiative Couvernement en direct, CIC collabore avec d'autres ministères et intervenants dans le but d'améliorer le portail de l'immigration du gouvernement canadien et de mettre à la disposition des immigrants potentiels et des nouveaux arrivants un guichet unique et complète de renseignements provenant d'une variété de sources gouvernementales une gamme complète de renseignements provenant d'une variété de sources gouvernementales et non gouvernementales. Le portail fournire, sur le marché du travail, de l'information adaptée aux besoins, un service en ligne d'évaluation des connaissances linguistiques et des titres de compétence, ainsi que des possibilités d'apprentissage également offertes en ligne. En 2003–2004, CIC a mis au point une nouvelle architecture pour le site Se rendre au Canada.

L'acquisition de la citoyenneté en vue de faire pleinement partie de la collectivité canadienne est considérée comme la forme ultime d'intégration du nouvel arrivant. En 2003–2004, CIC a octroyé la citoyenneté à 175 759 personnes. Le Ministère a aussi délivré 49 522 attestations de citoyenneté.

49 Pour de plus amples renseignements sur ce programme, voir www.cic.gc.ca/francals/politiques/smu/ smu-ins-annex L.html. 50 Pour de plus amples renseignements, voir www.integration-net.cic.gc.ca/inet/francals/canada/gtc-src01.htm.

Le processus de traitement de groupe des réfugiés de CIC a abouti à la mise en place, avec le HCB, d'un processus formel à l'échelle mondiale qui permettra au Canada et à d'autres pays de traiter de grands groupes de réfugiés de façon plus efficace.

CIC a mis sur pied un comité consultatif, formé d'ONG et du HCR, pour s'occuper des questions relatives aux enfants. Le rôle de ce comité est de conseiller CIC au sujet des pratiques exemplaires et d'autres questions touchant les enfants qui présentent des demandes d'asile et le réétablissement d'enfants réfugiés. Il permettra aux divers partenaires et intervenants de mieux comprendre les enjeux liés aux réfugiés mineurs, d'améliorer le sort des enfants et la collaboration entre partenaires.

Toujours en ce qui concerne les réfugiés, le Canada a pris une part active aux travaux des Consultations intergouvernementales (CIC), un groupe informel composé de pays européens, du Canada, des États-Unis et de l'Australie. CIC a participé au financement d'une étude menée par ce groupe pour établir une définition de la « protection efficace », et a plaidé avec succès pour que ce concept soit dissocié d'autres questions litigieuses comme la notion de « protection dans la région » préconisée par certains pays européens. Cela devrait permettre aux pays membres des CIC d'en venir à un large consensus sur une définition pratique de la protection efficace, et contribuer aux efforts internationaux visant à établir des normes et des repères pour la protection des réfugiés. Enfin, au sein des pays du C-8, CIC et le ministère de la Justice ont joué un rôle de premier plan dans l'adoption de principes directeurs pour l'échange d'information sur les demandes d'asile.

Maintien de la tradition humanitaire du Canada et sécurité du Canada

Une des principales priorités, en 2003–2004, était de réviser le processus de détermination du statut de réfugié afin d'en améliorer la gestion. La création de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), en décembre 2003, a profondément transformé la gestion globale du processus de détermination du statut de réfugié, puisque les responsabilités ont été partagées entre CIC et la nouvelle ASFC.

Un des éléments clés du Plan d'action pour la frontière intelligente⁴⁸ était la conclusion de l'Entente sur les tiers pays sûrs par le Canada et les États-Unis. Cette entente, qui permet aux deux pays de partager la responsabilité du traitement des demandes d'asile et de la détermination du statut de réfuglé, n'a pas été mise en œuvre comme prévu à l'automne 2003. CIC attend la publication préalable du règlement américain. Les deux gouvernements coordonnent leurs efforts affin de mettre l'entente en œuvre. Le Canada a commenté le projet de règlement américain en 2003; des systèmes de technologie de l'information, appuyant les opérations aux points d'entrée, ont été achevés en février 2004.

⁸P Pour de plus amples renseignements sur ce programme, voir www.cic.gc.ca/francais/nouvelles/discours/defroir.html.



Conclusion d'ententes de collaboration efficaces et efficientes entre la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et CIC

Créée par une loi du Parlement en 1989, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié 47 est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant. Toute personne qui n'est pas d'accord avec une décision prise en vertu de la LIPR, y compris les décisions de la CISR, peut en asisir la Cour d'appel fédérale. La mission de la CISR « consiste à rendre, de façon efficace et équitable, des décisions éclairées sur des questions touchant les immigrants et les réfugiés, conformément à la loi ».

En 2003, CIC a rencontré la CISR pour discuter de nouveaux enjeux sur le plan des politiques et des activités. L'un des éléments clés du Plan d'action de la CISR était l'élaboration des directives du président concernant des questions de procédure. CIC a fait part de ses suggestions concernant les lignes directrices relatives aux Formulaires de renseignements personnels (FRP) et le calendrier des audiences.

Accroissement de l'influence du Canada sur les initiatives internationales visant à protéger les réfugiés

A l'échelle internationale, CIC a activement contribué à faire progresser les travaux sur la protection des réfugiés, et ce dans le cadre de plusieurs forums régionaux, bilatéraux et multilatéraux. Sur le plan multilatéral, CIC a mené le dialogue engagé par le gouvernement avec le Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés, l'organisme international de premier plan dont le mandat est de protéger et d'aider les réfugiés.

Lors de ses réunions d'octobre 2003, le Comité exécutif du HCR a tiré des conclusions conformes aux objectifs du Canada: aborder les mesures de protection dans le contrôler les migrations, comme l'interception et le renvoi des personnes qui n'ont pas besoin de protection internationale.

Dans le cadre de l'initiative « Convention Plus » du HCR, CIC a coprésidé un groupe de travail réunissant 20 pays et organisations internationales. Ce groupe élabore actuellement un plan général pour que le recours stratégique au réétablissement soit intégré aux mesures multilatérales prises dans les cas de crises humanitaires prolongées.

CIC à intensifié sa collaboration bilatérale avec l'Union européenne sur des questions liées aux réfugiés par le biais d'un dialogue avec les pays membres. À l'invitation de CIC, la Commission européenne s'est jointe au groupe de travail de Convention Plus sur le réétablissement stratégique.

CIC a aussi resserré ses liens avec le HCR et l'OIM, par des projets et le financement d'affectations au HCR. Le Ministère a signé un nouveau protocole d'entente avec l'OIM qui a permis d'établir un plafond au montant des prêts consentis aux réfugiés et qui aidera les familles nombreuses à s'établir plus rapidement tout en accumulant moins de dettes.

47 Pour de plus amples renseignemens sur la Commission, volr www.clsr-irb.gc.ca.

Personnes protégées admises en 2003

Nombre réel – 2003	Miveaux prévus – 2003	Personnes protégées
705 ∠	002 2	éfugiés parrainés par le gouvernement
3 253	7 500 → 200	éfugiés parrainés par le secteur privé
11 265	009 51-000 51	éfugiés reconnus comme tels au Canada
696 E	000 2-005 4	ersonnes à charge à l'étranger
186 52	28 100–32 500	des personnes protégées

Prestation d'un programme de réétablissement des réfugiés efficace et mieux adapté aux besoins

Afin de créer de nouveaux partenariats et de renforcer ceux qui existent déjà avec divers organismes, le Ministère à conçu et mis en œuvre une approche novatrice sur le plan de la recommandation et de la sélection des réfuglés, en mettant sur pied un projet de traitement de groupe au Kenya. Cette initiative appuie la stratégie de régionalisation de CIC. En 2003, le Canada a travaillé de concert avec le HCR, l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et le gouvernement australien pour traiter les demandes de groupes de Chrétiens soudanais et de gouvernement australie pour traiter les demandes de groupes de Chrétiens soudanais et de pu quitter le camp et se réétablir de façon durable au Canada et en Australie. Au total, l' 200 réfugiés (dont 900 au Canada) ont été réétablis par le truchement du traitement de groupe, et on prévoit utiliser un processus semblable en 2004 et 2005. Ce succès est en bonne partie at on prévoit utiliser un processus semblable en 2004 et 2005. Ce succès est en bonne partie réussite de projets semblables dans les années à venir, les pays devront de plus en plus faire appel réussite de projets semblables dans les années à venir, les pays devront de plus en plus faire appel à des organisations internationales pour les aine à identifier, vérifier et référer les cas en collaboration avec le HCR.

Dans le cadre de l'évaluation du projet de traitement de groupe, des indicateurs ont été élaborés afin d'en déterminer l'efficacité, un de ses objectifs étant la réduction de la migration secondaire au Canada.

Par le passé, le taux de migration secondaire pour les réfugiés réétablis au Canada a été très élevé. Par conséquent, les décisions quant à la première destination des réfugiés sont maintenant prises en tenant compte de l'endroit où une communauté existe déjà et de la présence ou non de membres de la famille ou de connaissances déjà au Canada. Les premières données indiquent une baisse importante de la migration secondaire au cours d'une période de deux ans.

En 2003–2004, le Programme d'aide au réétablissement (PAR) a été évalué, et des recommandations ont été formulées.

En 2003, un cadre d'imputabilité, de risque et de vérification a été mis en place afin d'améliorer l'efficacité des programmes d'établissement pour les réfugiés et les immigrants. Ce cadre, ainsi que sa mise en œuvre, sont présentés de façon plus détaillée dans le Résultat stratégique 3.



Ressources utilisées — résultat stratégique 2 (en millions de dollars)

\$ 1'801

Dépenses prévues Total des autorisations

\$ 6'ZII

Dépenses réelles pour 2003-2004

Explication des ressources utilisées : Le total des autorisations a excédé les dépenses prévues de 27,2 millions de dollars, en raison principalement des besoins supplémentaires du Programme fédéral de santé intérimaire.

CIC a dépensé 6,4 millions de dollars de moins que prévu à cause des obligations de réduction des dépenses de l'administration fédérale (4 millions), des besoins moins élevés que prévu dans le cadre du Programme d'aide au réétablissement (1,4 million) et des fonds réservés, mais non affectés, pour transfert à d'autres ministères (1 million).

Atteinte des niveaux prévus en ce qui concerne les réfugiés parrainés par le gouvernement et les réfugiés parrainés par des groupes du secteur privé

Le Plan d'immigration de 2003 prévoyait qu'entre 28 100 et 32 500 personnes protégées deviendraient résidents permanents. Il avait aussi prévu que 7 500 d'entre elles seraient des réfugiés parrainés par le gouvernement (plus 200 autres réfugiés sélectionnés pour s'établir au Québec en 2002, aux termes de l'Accord Canada-Québec, mais qui n'avaient pu obtenir le statut de résident permanent avant 2003). Il prévoyait également que le secteur privé parrainerait entre 2000 et 4 200 réfugiés.

Au total, 7 504 réfugiés parrainés par le gouvernement (RPG) ont été réétablis en 2003 (7 304 plus 200 au Québec). La guerre en Iraq a provoqué la fermeture de la mission de Damas pendant près de quatre mois, ce qui a réduit la capacité du Ministère à admettre le nombre de RPG prévu.

L'année 2004 marque le 25° anniversaire du Programme de parrainage privé de réfugiés (PPPR) qui a été créé en 1978 pour faire face à l'afflux de ressortissants indochinois en provenance du Vietnam, du Cambodge et du Laos. À l'époque, des bénévoles ont répondu à l'appel du gouvernement canadien, qui cherchait des répondants privés pour aider ces réfugiés à se réétablit au Canada. Aujourd'hui, le PPPR continue à offrir aux citoyens canadiens et aux résidents permanents la possibilité d'aider des réfugiés vivant à l'étranger à entamer une nouvelle vie au Canada. Notre pays est ainsi en mesure de réétablir plus de réfugiés, puisque les réfugiés parrainés par le secteur privé s'ajoutent à ceux qui sont pris en charge par le gouvernement. Le PPPR a aidé le gouvernement canadien à réétablir en moyenne 3 190 réfugiés par année.

En 2003, les niveaux prévus pour les réfugiés parrainés ont été atteints et un projet pilote, le Programme d'assurance pour le parrainage de réfugiés par le secteur privé à Winnipeg (PAPRSPW), a été mis en œuvre avec succès. Les répondants ont soumis 428 engagements (766 personnes), et les premiers réfugiés devraient arriver sous peu.

Résultat stratégique 2 : Protéger les réfugiés et les autres personnes ayant besoin de se réétablir

Au cours de l'année écoulée, plus de 10 000 réfugiés en provenance de l'étranger ont été réétablis. D'autre part, 11 000 autres réfugiés, qui sont entrés au Canada à titre de demandeurs d'asile et dont les demandes ont été acceptées par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR), ont obtenu le statut de résident permanent. Le Canada est déterminé à travailler de concert avec le Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et d'autres partenaires afin de répondre aux besoins des réfugiés à travers le monde, en partageant responsabilités et obligations, et en prenant part à des efforts multilatéraux pour renforcer le régime international de protection des réfugiés. Le Canada travaille en étroite collaboration avec le HCR et d'autres partenaires afin de poursuivre les progrès enregistrés au cours des années passées au chapitre de la lutte à la violence sexuelle et à la violence dirigée contre les femmes, et cela au moyen surtout de lignes directrices sur l'exploitation sexuelle.

Protéger les réfugiés et les autres personnes ayant besoin de se réétablir

Revoir le processus de détermination du statut de réfugié au Canada Élaborer un cadre stratégique tenant compte des modifications instaurées par la LIPR quant à la suspension de l'étude de la demande d'asile et à son réexamen	2	Maintien de la tradition Àurinsire et sécurité du Canada
enudirt eal ruz abanada ub znoitizog eab noitgoba'l riovuomorq zalanoitsenatini	P	Accroissement de l'influence du Canada sur les initiatives internationales visant à protéger les réfugiés
Continuer de collaborer avec la CISR pour améliorer le programme de protection des réfugiés	P	Sonciusion d'ententes de conclusion d'enteres et collaboration et le commission et ub te noistere et colle et l'inmelle et CIC DIC de l'inmelle et CIC DIC de réfusion et up de réfusion et up de réfusion et un de réfusion d
Renforcer les partenariats avec les divers organismes et établir de nouveaux types de partenariats Poursuivre le suivi du programme, au besoin Mener à terme l'évaluation du Programme d'aide au réétablissement		emmsvgorq nu'b noitstzen9 e rêétabilssement der xueim te sestilds seigutèr zniozed xus ètgebs
Admettre, dans la catégorie des personnes protégées, entre 28 100 et 32 500 nouveaux résidents permanents, dont 7 500 réfugiés pris en charge par le gouvernement (plus 200 réfugiés sélectionnés en 2002 et devant s'installer au Québec); de 2 900 à 4 200 réfugiés parrainés par le secteur privé; de 13 000 à 15 600 réfugiés reconnus comme tels au Canada; et de 4 500 à 5 000 personnes à charge	2	Atteinte des niveaux prévus en ce qui concerne les réfugiés parrainés par le gouvernement et les réfugiés parrainés par des groupes du secteur privé
sasing sorusaM		al inasestra estatlucăfi Tisoglac'i eb noisecilaet



Canada stimule la demande de biens et de services 42 Admission de visiteurs et d'étudiants étrangers dont la présence au

moins et qui n'ont pas besoin de permis d'études⁴³. les nombreux ressortissants étrangers dont la durée du programme d'études est de six mois ou d'études, soit trois fois plus qu'au cours de la décennie précédente. Ce chiffre ne comprend pas En 2003, il y avait au Canada 151 450 ressortissants étrangers titulaires d'un permis

attirer des étudiants étrangers comportent les trois éléments suivants : Les efforts de CIC en vue d'aider le Canada à mieux concurrencer les autres pays pour

- un traitement accéléré des demandes de permis d'études;
- un meilleur accès au marché du travail canadien grâce au travail hors campus;
- de meilleures conditions régissant les emplois obtenus après l'obtention du diplôme.

et à jouer un rôle plus actif par rapport aux étudiants étrangers relevant de leur compétence. les provinces et les établissements d'enseignement sont appelés à rendre davantage de comptes pour une éventuelle application à l'échelle nationale. Dans le cadre de ces projets de partenariats, pourront être affectées, ces projets pilotes et nouveaux modèles de partenariats seront évalués pendant deux ans après l'obtention de leur diplôme 46 . Dès que des ressources supplémentaires campus^{4,5} et avec l'Alberta, qui permet aux étudiants de rester et travailler dans la province avec le Nouveau-Brunswick et le Manitoba, qui permet aux étudiants étrangers de travailler hors entente avec l'Alberta, qui prévoit le traitement accéléré des demandes de visas d'étudiants 44 , pilotes à échelle réduite avec les provinces intéressées. En 2003-2004, le Ministère a conclu une Le Ministère a néanmoins décidé de mettre ces trois éléments à l'essai par le biais de projets il n'a pas reçu assez de fonds en 2003 pour mettre en place le traitement accéléré des demandes. Bien que CIC ait pour objectif de mettre en œuvre ces trois éléments à l'échelle nationale,

l'apport des étudiants. les provinces les plus populeuses, pourront aider à faire profiter toutes les régions du pays de étudiants à s'inscrire dans des établissements d'enseignement situés hors des grands centres, dans traditionnellement, n'accueillent que peu d'immigrants et la création d'initiatives encourageant les leurs stratégles de régionalisation. La mise en œuvre de projets pilotes dans des provinces qui, Ces projets pilotes constituent pour les provinces en cause des éléments fondamentaux de

www.cic.gc.ca/francais/etudler/index.html, et, sur le programme des visiteurs, voir 42 Pour de plus amples renseignements sur le programme des étudiants, voir

www.cic.gc.ca/francais/visiter/index.html.

⁴³ En 2002, la LIPR faisait passer la période d'exemption de trois à six mois.

www.cic.gc.ca/francais/nouvelles/03/0346-f.html. 45 Pour de plus amples renselgnements sur ce programme, voir www.cic.gc.ca/francais/nouvelles/04/0404-f.html et 44 Pour de plus amples renseignements sur ce programme, voir www.cic.gc.ca/francais/nouvelles/03/0341-f.html.

⁴⁶ Pour de plus amples renseignements sur ce programme, voir www.cic.gc.ca/francais/nouvelles/03/0341-f.html.

ce domaine, soulignant que son programme avait servi de modèle pour l'élaboration de programmes dans de nombreux pays.

Admission de travailleurs temporaires qui apportent au Canada les compétences qui lui font défaut et qui transfèrent aux travailleurs canadiens des compétences en demande³⁹

Le programme concernant les travailleurs étrangers temporaires facilite l'admission de travailleurs, afin de répondre aux besoins du marché du travail et d'offrir de nouvelles perspectives économiques aux Canadiens, par exemple par la création d'emplois et le transfert de nouvelles compétences et connaissances.

CIC et RHDCC travaillent en étroite collaboration pour s'assurer que la présence des travailleurs étrangers ne prive pas les citoyens canadiens ou les résidents permanents de possibilités d'emploi, car le programme a pour but de stimuler la croissance économique du Canada en attitant des travailleurs étrangers aptes à combler les pénuries de compétences et à améliorer celles des travailleurs canadiens.

En 2001, CIC, RHDCC et la Greater Toronto Homebuilders Association ont adhèré à l'accord de la Construction Recruitment External Workers Services⁴⁰ dont le but est expressément de combler la pénurie de travailleurs de la construction à Toronto. Il s'agit d'un projet de deux ans qui vise à faciliter l'entrée, à titre temporaire, d'un maximum de 500 travailleurs de la construction. En septembre 2003, le programme a été prolongé d'un an afin d'effectivement permettre l'entrée au Canada de la totalité des 500 travailleurs prévus⁴¹.

Au cours de l'année civile 2003, la Région internationale a délivré plus de 82 000 permis de travail temporaires, dont 75 p. 100 en quatre semaines.

En 2003, CIC a créé, avec Condition féminine Canada et RHDCC, un groupe de travail interministériel chargé de réviser le programme des aides familiaux. Ce programme permet à des individus résidant au Canada d'embaucher un aide familial pour prendre soin d'enfants ou de personnes handicapées ou âgées. Par suite de l'adoption de la LIPR, un contrat doit maintenant étre conclu entre l'employeur et l'employé afin que les deux parties aient un meilleur accès aux mécanismes de règlement des conflits de travail. Toutefois, de nombreux intervenants, y compris des ONG (qui secondent les aides familiaux ou représentent leurs intérêts), des agences de placement canadiennes, des avocats et des consultants exercent des pressions pour que d'autres changements soient apportés à cette disposition. Des discussions bilatérales ont déjà eu lieu avec des intervenants et mèneront à la tenue d'une table ronde à l'automne 2004 où des possibilités d'action seront discutées.

³⁹ Pour de plus amples renselgnements sur ce programme, voir www.cdc.gc.ca/francals/travailler/Index.html. 40 Pour de plus amples renselgnements sur ce programme, voir www.constructionworkers.ca/fw/ (en anglais

Pour de plus amples renseignements sur ce programme, voir

[.]lmid.eshon/dgps/pte/construction .gq renseignements.shtml.



détaillée. Une fois qu'auront été définies les mesures adéquates des résultats, CIC évaluera les cadre d'évaluation qui s'appuiera sur des recherches internes pour fournir une analyse plus Méanmoins, compte tenu des premières tendances notées, CIC a entrepris d'établir un

divers éléments du programme d'immigration des gens d'affaires par rapport aux résultats prévus

pour ce programme.

gens d'affaires. concernant les changements importants apportés aux définitions et aux critères d'admissibilité des point et fait parvenir aux agents des visas à l'étranger une trousse de formation complète visas qui n'avaient que peu ou pas d'expérience dans ce domaine. Par conséquent, CIC a mis au résidence habituelle, le traitement des demandes des gens d'affaires a été confié aux bureaux des laquelle les gens d'affaires doivent présenter leur demande d'immigration dans leur pays de d'immigration des gens d'affaires. En effet, pour cette raison et compte tenu de l'exigence selon l'article 10 du règlement d'application de la LIPR, a également eu une incidence sur le programme La dissolution des dix centres d'immigration pour gens d'affaires, conséquence de

sont toujours opérationnels. 12 « anciens » fonds au cours de l'année et cherche encore à réduire le nombre de ces fonds qui respectent l'ancienne Loi sur l'immigration et son règlement d'application. ClC a fermé vérification dans le but de veiller à ce que les fonds d'investissement créés avant avril 1999 En 2003–2004, CIC a continué à s'acquitter de ses responsabilités de suivi et de

provinces à s'intéresser au programme. aux besoins des provinces. L'établissement d'objectifs de traitement détaillés a amené d'autres provinces qu'à l'économie en général. CIC a aussi mis en œuvre des mesures visant à répondre du programme de manière à s'assurer de sa pertinence, tant par rapport aux besoins des participantes ou intéressées. La conférence avait pour but d'analyser les principes et les processus dépôts du Canada ayant choisi de participer au programme, et des autorités des provinces des facilitateurs (Facilitators Conference) de concert avec des membres de la Société d'assurancele cadre du programme d'immigration des investisseurs, a été l'hôte de la première Conférence Par ailleurs, CIC, mettant à profit ses relations élargies avec de nouveaux partenaires dans

pour assurer l'intégrité du programme et faire en sorte que celui-ci demeure positif et pertinent. quelques années, mais il s'agit néanmoins d'un engagement important de la part du Ministère demande à titre d'entrepreneurs. Cet examen ne sera vraisemblablement pas terminé avant continue d'examiner les conditions auxquelles sont assujetties les personnes qui présentent une de la mise en œuvre d'autres éléments du programme d'immigration des gens d'affaires. CIC opérationnel et stratégique, afin de s'assurer que les besoins de ceux-ci sont pris en compte lors CIC a également maintenu des liens étroits avec ses partenaires provinciaux, aux niveaux

collectivités de Grande-Bretagne a rendu hommage au Canada pour son rôle de chet de file dans internationale du barreau. Le ministre d'État à la Citoyenneté, à l'Immigration et à la Cohésion des Business Immigration Conference à Londres, en Angleterre, qui a été organisée par l'Association En plus de faire le lien avec les intervenants et les provinces, CIC a participé à la Clobal

résidence permanente puisse être accéléré. CIC travaille en étroite collaboration avec ses partenaires fédéraux à la mise en œuvre du programme, de sorte que les employeurs canadiens obtiennent le plus rapidement possible la main-d'œuvre quailifiée dont ils ont besoin.

Enfin, le Programme des candidats des provinces (PCP) permet aux provinces et territoires de désigner et de sélectionner des travailleurs qualifiés qui répondent aux besoins du marché du travail local. Chaque province et territoire, exception faite de l'Ontario, a conclu avec le gouvernement fédéral une entente aux termes du PCP (en vertu de l'Accord Canada-Québec, le Québec a des pouvoirs étendus en matière de sélection). Le nombre d'immigrants admis en vertu du PCP a doublé entre 2002 et 2003, passant de quelque 2 126 à 4418. Cette hausse est attribuable à la participation accrue des provinces et des territoires au programme. Pour les ministres, le PCP et le programme de sélection du Québec démontrent que l'immigration peut répondre aux besoins socioéconomiques particuliers de chaque administration. Le nombre de visas octroyés dans cette catégorie est passé de 2 387, en 2002, à 5 166, en 2003. On notait au début de l'année 2004 une tendance à la hausse du même ordre. Malgré cette augmentation, CIC a réussi à maintenir ses délais de traitement habituels : 80 p. 100 des cas ont été réglés en 12 mois réunsoins, et plus du tiers en six mois ou moins, et plus du tiers en six mois ou moins.

Résidents permanents admis en 2003 à titre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires, selon les demandeurs principaux et les personnes à charge³⁸

CIC a sélectionné des gens d'affaires (des investisseurs, des entrepreneurs et des travailleurs autonomes) qui investissent des capitaux, ont de l'expérience en affaires et créent des emplois pour eux ou pour d'autres citoyens canadiens ou résidents permanents.

Personnes à charge	brincipaux		
798 65	45 370	105 232	Travailleurs qualifiés
706 \$	661 7	1018	Cens d'affaires
2 201	783	7 86 ₹	Entrepreneurs*
826	444	1 422	*səmonotus sıuellisverT
2 723	726	S69 E	*sruəssitsəvnl

"Constituent les trois catégories de gens d'affaires.

Sélection de gens d'affaires, y compris d'investisseurs

CIC a étudié l'incidence des nouveaux critères de sélection établis en vertu de la LIPR au titre du programme d'immigration des gens d'affaires. Même si les premiers résultats suggèrent qu'ils ont eu un certain impact — surtout sur la catégorie des entrepreneurs — un nombre insuffisant de cas a été traité en vertu de la LIPR pour pouvoir tirer des conclusions statistiquement probantes.

38 Ces données n'incluent pas l'arriéré.



Selection d'immigrants capables de s'adapter au marché du travail canadien³⁷

Soucieux de mieux répartir les avantages de l'immigration d'un bout à l'autre du Canada, les ministres responsables de l'immigration ont annoncé, lors de leur rencontre multilatérale de janvier 2004, qu'ils continueraient, au sein de leur gouvernement respectif, de chercher activement des moyens d'évaluer les titres de compétence des nouveaux arrivants. Ils se sont engagés à collaborer avec les employeurs, les associations professionnelles et les autres organismes de réglementation pour améliorer la reconnaissance des titres de compétence. Les ministres ont égalementation pour améliorer la reconnaissance des titres de compétence. Les ministres ont égalementation pour améliorer la reconnaissance des titres de compétence. Les ministres ont égalementation pour améliorer la reconnaissance des titres de compétence. Les ministres ont communautés de langue officielle en situation minoritaire et ont convenu de la nécessité de communautés du programme d'immigration canadien, de façon à continuer de répondre aux besoins particuliers de chaque province et territoire.

En 2002, CIC à modifié les critères de sélection des travailleurs qualifiés de manière à privilégier des facteurs reconnus comme des gages de réussite économique dans le contexte actuel (p. ex. les études, l'âge et les compétences linguistiques). Bien que, selon les données du recensement, le rendement économique des immigrants ait diminué, le Ministère prévoit que les modifications apportées en 2002 à la grille de sélection des travailleurs qualifiés auront une incidence économique favorable une fois que les immigrants sélectionnés en vertu de ces critères incidence économique favorable une fois que les immigrants sélectionnés en vertu de ces critères commenceront à venir au Canada. CIC à instauré un cadre d'évaluation pour surveiller et évaluet les effets à moyen et à long terme de ces modifications.

Lors de l'entrée en vigueur de la LIPR en 2002, la note de passage appliquée aux travailleurs qualifiés a été fixée à 75 points, afin de donner au Ministère la souplesse nécessaire pour évaluer et gérer la demande d'immigration initiale en vertu de la LIPR. La note de passage s'est révélée un moyen efficace de contrôler les admissions, mais, en septembre 2003, il a fallu l'abaisser à 67 points pour être en mesure d'atteindre les niveaux prévus pour l'immigration économique et autre en 2004–2005. Depuis la baisse de la note de passage, le nombre de demandes a augmenté et s'est stabilisé.

Des données récentes donnent à penser que les immigrants sélectionnés sont en mesure de réussir leur établissement sur le plan économique. Afin d'évaluer pleinement les effets à moyen et long terme de la nouvelle grille de sélection prévue par la LIPR, CIC a élaboré un cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats. Grâce à ce cadre, le Ministère disposera des outils voulus pour continuer de sélectionner des immigrants en mesure de s'adapter au marché du travail canadien.

La mise en œuvre du programme de traitement accéléré des travailleurs qualifiés, qui devait avoir lieu en 2003–2004, a été retardée du fait que le processus d'emploi réservé faisait craindre pour l'intégrité du programme. Ce programme exige que les travailleurs qualifiés soient munis d'une offre d'emploi permanent au Canada pour que le traitement de leur demande de

37 Pour de plus amples renseignements, voir www.clc.gc.ca/francals/qualifie/index.html.

Réunification des familles d'immigrants parrainés par des Canadiens

CIC surveille et évalue l'application de la nouvelle définition de la famille prévue par la LIPR, en portant attention aux activités judiciaires et aux commentaires des agents de première ligne et des clients, et en veillant à régler sans délai les problèmes qui surviennent. Ainsi, après avoir remarqué que l'application des dispositions réglementaires relatives aux partenaires conjugaux demeurait imprécise pour certains de ses agents et de ses clients, le Ministère a amélioré, à l'intention de ses employés et de ses clients, les guides d'apprentissage et de préparation des demandes. Il a aussi pris des mesures semblables après avoir pris conscience que les dispositions réglementaires relatives aux membres de la famille exclus n'étaient pas conformes à l'esprit de la loi. Par ailleurs, CIC a préparé l'adoption et la mise en vigueur de modifications au règlement d'application de la LIPR afin de corriger des divergences techniques et de préciser règlement d'application relatives au regroupement familial.

En outre, compte tenu de causes récemment portées devant les tribunaux du Canada et de l'annonce prochaine de la décision de la Cour suprême du Canada concernant les mariages civils et la reconnaissance légale des unions entre conjoints du même sexe, CIC a élaboré une politique provisoire sur les mariages civils entre personnes du même sexe aux fins du regroupement familial³⁶.

CIC continue de surveiller attentivement l'application des nouveaux critères de parrainage, pour déterminer l'incidence qu'ils auront sur le regroupement familial. Il est encore trop tôt pour évaluer avec précision l'incidence des nouveaux critères, mais l'analyse comparative devrait éventuellement contribuer à déterminer l'impact de la LIPR sur l'admissibilité au parrainage de même que sur l'intégration économique des membres de la famille parrainés.

Grâce à divers groupes de travail, CIC à continué de renforcer ses partenariats avec les provinces, afin d'élaborer ou de mettre à jour des accords sur la communication de renseignements conformes aux dispositions de la LIPR. CIC pourrà ainsi consulter les provinces sur l'admissibilité au parrainage et vérifier si les engagements de parrainage sont respectés. Ces accords constituent l'assise nécessaire à la mise en œuvre réussie d'un mécanisme de recouvrement. Cette année, CIC à négocié et conclu des accords sur la communication de renseignements avec l'Alberta, l'Ontario et la Colombie-Britannique. Il à par ailleurs collaboré avec l'Ontario et l'Agence du revenu du Canada (ARC) à la mise en place d'un projet pilote visant à permettre le recouvrement auprès des répondants des créances entraînées par le manquement à l'engagement de subvenir aux besoins des membres de leur famille qu'ils parrainent.

³⁶ La politique provisoire, qui est maintenant publiée, se trouve à : www.clc.gc.ca/francals/parrainer/Index.html.



Le tableau qui suit donne un aperçu de certains résultats clés de CIC ainsi que du nombre

objectifs essentiels, soit: catégories fondamentales de résidents permanents visées par la LIPR et correspondent à des de personnes admises au cours de l'année civile 2003. Les chiffres tiennent compte de trois

- · la réunification des familles;
- la contribution au développement économique;
- · la protection des réfugiés.

Immigration - Résultats pour 2003

Srand total	220 000	245 000	221 352
èrièir <i>î</i>			71
^{ZE} sərJu <i>l</i>			9 2 l
Sas d'ordre humanitaire	006	1 000	2 265
Total des personnes protégées	001 87	32 500	186 57
Personnes à charge à l'étranger	005 þ	000 \$	696 E
sbanaD ua slet emmos sunnocer sèigutès	13 000	009 51	11 265
Séfugiés parrainés par le secteur privé	7 900	4 200	3 253
Séfugiés parrainés par le gouvernement	002 2	002 2	705 Z
CATÉCORIE DES PERSONNES PROTÉCÉES			
leilimst tramequorgaA – letol	000 65	005 129	£98 89
Parents et grands-parents	000 81	000 07	928 6L
Conjoints, partenaires et enfants	000 Lt	005 77	Z87 67
lailimat familial			
otal – Immigration économique	132 000	000 Zb1	121 055
*Exusilims tebi	005 1	3 000	₹08 8
candidats des provinces/territoires	008 2	000 ₺	8144
sens d'affaires	000 ∠	000 6	1018
ravailleurs qualifiés	121 000	131 000	105 232
aupimonooa noitsapimm			
ATÉGORIE DES IMMICRANTS	muminim	mumixem	EN 2003
	FOURCHET	TE PRÉVUE	NOMBRE

catégorie « Autres », compte tenu des nouvelles catégories de la LIPR. 34 Depuis juillet 2002, les aides familiaux sont inclus dans la catégorie de l'immigration économique plutôt que dans la

³⁵ Personnes à la charge des réfugiés admises au Canada, incluant les conjoints et partenaires ayant immigré au pays.

Ressources utilisées - résultat stratégique 1 (en millions de dollars)

Dépenses réelles pour 2003-2004	\$ 1,822
Total des autorisations	\$ 1057
Dépenses prévues	\$ Z'69L

Explication des ressources utilisées: Le total des autorisations a excédé de 60,7 millions de dollars les dépenses prévues, principalement à cause de l'attribution d'une somme supplémentaire de 38,3 millions aux Services ministériels; cette somme est prévue pour le transfert de responsabilités à l'ASFC, qui ne posséde pas encore de volet « services ministériels ». Parmi les autres autorisations, on note 13,9 millions pour les obligations prévues par la loi, en ce qui concerne par exemple les avantages sociaux des empligations prévues par la loi, en ce qui concerne par exemple les avantages sociaux des empligations privales pour les conventions collectives, et 2,9 millions pour les missions à l'étranger.

Un montant total de 7,3 millions de dollars n'a pas été dépensé, principalement à cause du report à l'année suivante de certaines activités (6,3 millions) et de réductions de dépenses imposées à l'ensemble du gouvernement (1 million).

Atteinte des niveaux d'immigration prévus

Le Ministère a atteint les objectifs qu'il avait prévus en matière de niveaux d'inmigration, en l'occurrence entre 220 000 et 245 000 nouveaux arrivants au Canada. Pour abréger les délais entre l'obtention du visa et l'inmigration effective au Canada (l'admission à titre de résident permanent) — spécialement en ce qui a trait à la catégorie économique —, le Ministère s'est employé à accélèrer le traitement des demandes de visa afin d'atteindre ses objectifs relativement aux niveaux d'inmigration tout en respectant les proportions établies pour les diverses catégories. Or, bien que les niveaux aient été atteints, la catégorie économique comportait une proportion d'inmigrants légèrement plus basse que prévue (55 p. 100), alors que celle du regroupement d'inmigrants légèrement plus basse que prévue (55 p. 100), alors que celle du regroupement familial affichait une proportion plus élevée que prévue (51 p. 100). Dans la même veine, certains evenents à caractère international (par exemple, l'épidémie de SRAS, la guerre en lraq et les nouvelles mesures de sécurité) ont eu des répercussions sur la capacité de CIC d'atteindre tous ses objectifs.

CIC surveille étroitement le traitement des demandes d'immigration, de façon à pouvoir modifier les objectifs de ses missions au cours de l'année; il ajuste le niveau de ressources lorsqu'il le peut. Une liste normalisée de rapports réguliers a été constituée pendant l'année afin d'améliorer la surveillance des programmes. Des données sur les délais de traitement des demandes, dans les missions, sont désormais disponibles en ligne³³.

Pour de plus amples renseignements, voir www.cic.gc.ca/francais/ministere/delais/index.html.



Maximiser les avantages sociaux et économiques des migrations au Canada

Admission de visiteurs et d'étudiants étrangers dont la présence au Canada stimule la demande de piens et de services	2	Établir des options à long terme pour attirer davantage d'étudiants étrangers, selon les besoins
Admission de travailleurs temporaires qui apportent au Canada les compétences qui lui font défaut et qui transfèrent aux travailleurs canadiens des compétences en demande	2	Étudier, avec les partenaires, des moyens de faciliter l'entrée des travailleurs temporaires et d'en favoriser une meilleure répartition Continuer à améliorer le traitement et l'admission des travailleurs temporaires
Sélection de gens d'affaires, y compris d'investisseurs		Surveiller l'application des nouveaux critères prévus par la LIPR Gérer plus efficacement les fonds établis avant l'entrée en vigueur du règlement d'application de la LIPR Étudier les principes et mécanismes appliqués dans le cadre du programme d'immigration des investisseurs Revoir les modalités d'application du programme d'immigration des entrepreneurs
Sélection d'immigrants capables de s'adapter au marché du travail canadien	2	Mettre en œuvre une nouvelle méthode d'administration conçue Élaborer des stratégies permettant de répartir plus uniformément Élaborer des stratégies permettant de répartir plus uniformément
Réunification des familles d'immigrants parrainés par des Canadiens		Évaluer les nouveaux critères de la catégorie du regroupement familial et en surveiller l'application Surveiller l'impact des nouveaux critères de parrainage Resserrer les partenariats avec les provinces
xuvēavin ceb ejniettA suvērq noitstejimmi`b		Accueillir entre 220 000 et 245 000 nouveaux arrivants au Canada en 2003 Faire en sorte que les nouveaux arrivants se répartissent de la faire en sorte que les nouveaux arrivants se répartissent de la façon suivante : 60 p. 100 dans les autres catégories économique, et 40 p. 100 dans les autres catégories Mettre en œuvre un système intégré destiné à planifier et gérer les niveaux d'immigration prévus
al instatta attetuză réalisation de l'objectif		Mesures privas

La présente partie met en évidence les engagements qui ont été pris, en fonction de la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation, dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2003–2004 à l'égard de ce qui suit : maximiser les avantages sociaux et économiques des migrations au Canada; protéger les réfugiés et les autres personnes ayant besoin de se réétablir; favoriser l'établissement et l'adaptation des nouveaux arrivants ainsi que leur intégration à la société canadienne; et gérer l'accès au Canada.

Résultat stratégique 1 : Maximiser les avantages sociaux et économiques des migrations au Canada

Le Canada a explicitement pour principe d'admettre des immigrants dans l'espoir de les voir devenir des citoyens à part entière. Des politiques particulières s'appliquent aux résidents permanents, aux revendicateurs du statut de réfugié, à l'octroi de la citoyenneté ainsi qu'aux étudiants, travailleurs et visiteurs qui entrent au Canada à titre temporaire. La LIPR prévoit en outre que certaines personnes, qui n'appartiennent à aucune des catégories susmentionnées, peuvent ette admises pour des motifs d'ordre humanitaire. L'existence même de telles considérations tellète bien la souplesse et l'adaptabilité de notre programme d'immigration. Les politiques reconnaissent aussi l'importance de réaliser les bénéfices associés à la bonne intégration sociale et économique des immigrants. Il importe donc de gérer l'immigration dans l'intérêt du public.

Pour tirer le meilleur parti possible des politiques d'immigration et de citoyenneté, il faut que ces dernières soient conçues de façon à pouvoir s'adapter aux priorités du gouvernement. Les paramètres des politiques d'immigration et de citoyenneté ne sont pas déterminés en vase clos. Ils sont influencés par une quantité de facteurs d'ordre international et national. On doit leur existence précisément au fait que l'immigration a, sur l'ensemble de la population et des gouvernements, un effet en avai immédiat dont la portée est considérable. Les politiques d'immigration et de citoyenneté doivent respecter les principales orientations et priorités du gouvernement, tout en tenant compte du fait que l'immigration est un domaine de compétence partagée.

www.clc.gc.ca/francals/pub/rpp2002/index.html.

32 Tels qu'indiqués dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003, voir

résultats stratégiques

Résultats stratégiques32

Résultat Signale Sega xue	Résultats attestant la réalisation de l'objectif	sèsiv etatlusèA
54-33	Atteinte des niveaux d'immigration prévus Atteinte des niveaux d'immigration prévus selection de gens d'affaires, y compris d'investisseurs Admission de travailleurs temporaires qui apportient au Canada les compétences qui lui font défaut et qui transfèrent aux travailleurs canadiens des compétences qui lui font défaut et qui transfèrent aux travailleurs canadiens des compétences de Admission de travailleurs et d'étudiains étrangers dont la présence au Canada s'immule la Admission de visiteurs et d'étudiains de la présence au Canada s'immule la demande de biens et de services	zəl yəzimixəN 29 xociaux et 29 xələtləri 29 xələtlər 20 xələtlər 2
65-45	 Atteinte des niveaux prévus en ce qui concerne les réfugiés parrainés par le gouvernement et les réfugiés parrainés par des groupes du secteur privé Prestation d'un programme de réétablissement des réfugiés efficace et mieux adapté Ocnclusion d'ententes de collaboration efficaces et efficientes entre la CISR et CIC Accroissement de l'influence du Canada sur les initiatives internationales visant à protéger les réfugiés 	vetéger les réfugiés es les autres personnes syant besoin de se établir
S * -68	Intégration réussie des nouveaux arrivants à la société canadienne Resserrement des exigences en maitière de reddition de comptes pour assurer la réalisation efficace et efficiente des programment sellens participation à la société canadienne des résidents permanents admissibles par l'octroi de la citoyenneté et l'établissement des revendications de la citoyenneté l'octroi de la citoyenneté et l'établissement des revendications de la citoyenneté l'octroi de la citoyenneté et l'établissement des questions de citoyenneté et d'intégration	vevoriser établissement et daptation des suuveaux arrivants insri que leur ptégration à la société canadienne
05-94	Activités ministérielles qui contribuent à la protection de la société canadienne	Appliquer une stratégie juste et stficace d'exécution strés al oi pour gérer sbanada

Rendement selon les



Des représentants du Ministère ont été mandatés pour élaborer des programmes de dotation et des politiques dans le cadre de la LMFP, qui entrera en vigueur de façon progressive à compter de maintenant et jusqu'au 31 décembre 2005. En matière de dotation, la nouvelle loi offre à CIC une certaine marge de manœuvre lui permettant d'adapter son approche aux besoins du Ministère. En gardant cela à l'esprit, CIC a commencé à évaluer les besoins du Ministère en termes de programmes de dotation et se prépare maintenant à fournir de la rétroaction sur la prossibilité d'adapter sa réalité aux politiques et directives des organismes centraux. En se fondant sur les données des rapports sur l'évolution des effectifs du Ministère, la Direction générale des ressources humaines a commencé à évaluer les buts — présents et futurs — de ses activités de memployés, des gestionnaires, des agents de négociation collective, des professionnels des ressources humaines, des planificateurs et des groupes d'équité en emploi, ont été invités à participer à des échanges concernant les approches et les atratéggies qui correspondraient le mieux aux besoins et à la culture de CIC. Les principes, les résultats, les attentes, les rôles, les rôles, les roles responsabilités et les mesures de contrôle ont figuré parmi les points saillants de ces échanges.

A la fin de l'automne 2003, l'Unité de classification ministérielle a été mise sur pied pour répondre aux objectifs suivants : voir à ce que les postes du Ministère soient bien classifiés, accroître l'utilisation des descriptions de travail génériques et stabiliser la structure organisationnelle de CIC. Une des priorités de l'Unité était de donner suite aux initiatives du Conseil du Trésor en matière de classification.

En septembre 2003, une unité chargée de la gestion du changement a été chargée d'améliorer la capacité globale de CIC de gérer le changement. Il s'agissait d'adopter une gestion plus intégrée et plus stratégique, que ce soit dans le contexte de la transition en cours ou de changements éventuels. La plus importante des priorités de cette nouvelle unité est d'améliorer les communications et d'accroître la participation des employés, deux facteurs essentiels à l'efficacité des méthodes de gestion du changement.

Capacité en matière de ressources humaines

La nouvelle atructure de gouvernance de la fonction publique (LMFP) (6 à l'automne 2003, donne un véritable élan à la Direction générale des ressources humaines et lui permet, par le fait même, de donner suite à plusieurs initiatives. À cet effet, une des exigences essentielles est l'élaboration d'un cadre de contrôle ministériel.

Le Ministère s'est engagé, à cet égard, à faciliter l'établissement de liens entre les principes de gestion axés sur les résultats et les processus de responsabilisation des ressources humaines, tel qu'indiqué dans le premier élément du Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats.

Les initiatives suivantes, qui sont du domaine des ressources humaines et axées sur les résultats, comportent des éléments du Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats : la conception d'un plan d'apprentissage pour les cadres de CIC, qui prévoit six compétences clés et 20 jours de formation pour les employés du Ministère qui viennent d'accéder au niveau EX; des cadres de responsabilisation de gestion; la mise à jour des profils linguistiques et des cours de langue; la mise en œuvre d'un plan visant à garantir que l'effectif de CIC est représentatif dans la plupart des catégories professionnelles, un programme de perfectionnement professionnel pour les minorités visibles, un programme étudiant amélioré; des activités de recrutement stratégique au niveau postsecondaire; un programme d'élaboration de la mesure du rendement ministériel; et l'offre accrue, en ligne, de services aux clients et de renseignements sur rendement ministériel; et l'offre accrue, en ligne, de services aux clients et de renseignements sur les ressources humaines.

Les premières modifications à la nouvelle Loi sur les relations de travail dans la fonction publique, dont l'entrée en vigueur est prévue pour le 31 mars 2005, auront des répercussions sur les relations de travail. En conformité avec une exigence clé de la loi, une méthode non officielle de gestion des conflits est en préparation. Des représentants des syndicats et de la direction, un spécialiste des conflits ainsi que des spécialistes des ressources humaines participent au processus. En outre, des représentants du Ministère ont appuyé les sous-comités et les groupes de travail du sous-ministre chargés d'élaborer des politiques de dotation et de gestion des ressources humaines à la fois adaptées aux besoins du Ministère et conformes au cadre fourni par les organismes centraux.

²⁹ La structure comprend le nouveau Tribunal de la dotation de la fonction publique, la nouvelle Ecole de la fonction publique.

30 Pour de plus amples renseignements, voir www.psc-cfp.gc.ca/centres/psma-lmfp_f.htm.

²¹ Dans le cadre du projet pilote Congés libras en presentes, permet presentées par les employés et approuvées par les gestionnaires en ligne. Il est plus simple de procéder ainsi que d'utiliser les dennandes sur support papier. Cette méthode améliore le service à la clientèle et modernise la façon d'offrir les programmes de ressources humaines aux employés et gestionnaires du Ministère.

Le Recensement de 2001 a constitué une nouvelle source d'information sur les résultats des immigrants. Il a permis de mettre à jour une série de profils, le but étant de mieux comprendre les caractéristiques des immigrants et la façon dont ils se répartissent entre les grands et moyens centres urbains du Canada. Ces rapports seront publiés à l'automne 2004.

L'Observateur, une publication trimestrielle de CIC disponible sur l'Internet, fournit en temps opportun des renseignements et des résultats d'analyse sur des données essentielles concernant l'immigration, les travailleurs et étudiants étrangers, et les nouveaux citoyens.

En 2003–2004, Metropolis. A encouragé les chercheurs du milieu universitaire à fournit de l'information sur des questions se trouvant au cœur des priorités du gouvernement en matière de migrations et de gestion de la diversité. La tenue de la huitième conférence internationale Metropolis à Genève, en Suisse, en septembre 2003, ainsi que celle de la septième conférence nationale Metropolis à Montréal, au Québec, en mars 2004, font partie de stratégies visant à enrichir les connaissances. À l'occasion de ces deux conférences, des responsables de la gouvernements nationaux et régionaux, à des ONG de même qu'à des organismes intergouvernements nationaux et régionaux, à des ONG de même qu'à des organismes intergouvernements nationaux et régionaux, à des ONG de même qu'à des organismes désonvernements nationaux et régionaux, à des ONG de même qu'à des organismes intergouvernements nationaux et régionaux, à des ONG de même qu'à des organismes intergouvernements nationaux et régionaux, à des ONG de même qu'à des organismes intergencements nationaux et régionaux, à des ONG de même qu'à des organismes dénombré plus de 700 participants à Cenève et près de 750 à Montréal.

En janvier 2004, le Centre Metropolis de l'Atlantique a été inauguré et s'est ainsi joint aux quatre centres d'excellence déjà formés pour stimuler, mettre en valeur et appuyer des partenariats constructifs entre les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux et le milieu universitaire, dans le but de réaliser des recherches sur les politiques liées à l'immigration, aux migrations et à la diversité culturelle. Le Centre se consacrera aux priorités du projet Metropolis en matière de politique nationale et poursuivra, dans les deux langues officielles, des recherches propres à chacune des régions.

Planification stratégique de l'immigration

Conformément à l'article 94 de la LIPR, CIC a déposé son deuxième Rapport annuel au Parlement sur l'immigration²⁵ en 2003. Le rapport fait état du nombre d'immigrants prévu pour l'année suivante ainsi que de statistiques sur l'immigration pour l'année civile précédente.

^{2.7} Le projet Metropolis a été lancé conjointement par Citoyenneté et Immigration Canada et le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada en 1994. Ce projet répond à un besoin pressant en ce qui a trait à la recherche et aux nouvelles politiques concernant la mondialisation, les migrations internationales ainsi que les facteurs qui y sont associés.
28 Pour de plus amples renseignements, voir www.clc.gc.ca/francais/nouvelles/03/034

Analyse comparative entre les sexes

CIC s'est doté d'un cadre stratégique pour l'analyse comparative entre les sexes (2005–2010), afin de respecter l'exigence que lui impose la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés de faire annuellement rapport au Parlement sur les effets de la Loi et de son règlement d'application, et ce, dans la perspective de l'analyse comparative entre les sexes. Le cadre stratégique expose les objectifs et les principes de CIC concernant l'application de l'analyse comparative entre les sexes, de même que les mesures qui seront prises pour améliorer la capacité et le rendement dans ce domaine, entre autres en ce qui concerne les mécanismes de collecte et d'analyse des données ventilées par sexe. L'élaboration d'un guide faisant état des méthodes et des outils d'analyse comparative entre les sexes se poursuit, parallèlement à celle d'un manuel de formation destiné à venir en aide au personnel dans ce domaine. Des séances de formation se sont poursuivies en 2003–2004.

Recherche et statistiques

La réalisation, en continu, de projets de recherche et d'analyses statistiques fait en sorte que les politiques du Ministère de même que ses décisions en matière législative reposent sur une base empirique. Elle permet également de débattre de façon éclairée des avantages et des contributions de l'immigration au Canada $^{2.6}$.

La première série de données provenant de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada — à savoir le résultat d'entrevues menées auprès d'immigrants six mois après leur arrivée au Canada — à été publiée par Statistique Canada en septembre 2003. Les recherches effectuées à l'aide de cette nouvelle base de données ont été utiles, dans la mesure où elles nous ont permis de mieux comprendre les facteurs qui incitent les immigrants à s'établir à un endroit donné du pays. En outre, l'enquête a mis en évidence les principales difficultés d'intégration auxquelles sont confrontés les immigrants au cours des six premiers mois suivant leur arrivée au canada, par exemple, se trouver un logement, accéder aux services de santé et, surtout, obtenir un emploi.

Mettant à profit les recherches effectuées sur les résultats économiques des immigrants et, compte tenu de la nécessité de mieux évaluer leur connaissance des langues officielles du Canada, une enquête a été réalisée à Vancouver auprès de certains immigrants afin de sonder leur connaissance de l'anglais. Cette étude consistait entre autres à évaluer leur connaissance de l'anglais. Cette étude consistait entre autres à évaluer leur connaissance de l'anglais. Cette étude consistait entre autres à évaluer leur connaissance de l'anglais et de connaissance de citoyenneté. Pour ce faire, l'Évaluation selon les Miveaux de compétence linguistique canadiens à été utilisée. Une étude semblable a déjà été réalisée auprès d'immigrants résidant à Toronto. On prévoit réaliser des enquêtes et des réalisée auprès d'autres endroits au cours des prochaines années.

26 Pour de plus amples renseignements, voir www.clc.gc.ca/francals/recherche-stats/index.html.

opérationaliser la charte de vérification interne afin de décrire le but, les pouvoirs et les responsabilités de l'organisme de vérification interne. La charte traite aussi de la nature et de la portée des services d'assurance et de consultation offerts à l'intérieur du Ministère; elle décrit également les rapports hiérarchiques et les responsabilités. Il s'agit d'un document « vivant » qui est modifié conformément aux orientations stratégiques et à l'environnement opérationnel.

Capacité en matière de politique stratégique

CIC continue de s'employer à établir des orientations stratégiques claires, à mieux harmoniser le programme du Ministère avec les initiatives de l'ensemble du gouvernement, et à trouver des occasions de mettre de l'avant ses priorités en matière de politiques et de programmes en établissant des liens et des partenariats.

Intégration des immigrants au sein du marché du travail canadien

Entre autres initiatives, CIC et BHDCC ont réuni 13 ministères pour tenter de trouver des façons de lever les obstacles qu'ont à surmonter les immigrants pour entrer rapidement sur le marché du travail, d'améliorer l'intégration sociale des immigrants et de faire progresser le dossier de l'évaluation et de la reconnaissance des titres de compétence étrangers.

Les villes

Pour ce qui est des villes, CIC à travaillé en étroite collaboration avec le groupe de travail sur les questions urbaines du Bureau du Conseil privé et à pris part à des groupes de travail interministériels chargés de faire des recommandations de principe sur certains problèmes qui ont une incidence sur les assises sociales des villes canadiennes. Le Ministère, de concert avec ses homologues provinciaux, à également commencé à étudier des questions liées à l'immigration avec des dirigeants municipaux, notamment à chercher des façons d'inciter les nouveaux arrivants à s'établir dans des centres urbains plus petits.

Promotion du programme canadien pour la gestion des migrations

Les migrations et les questions connexes d'intégration sont une dimension de plus en plus importante des relations internationales. Ainsi, en 2003–2004, CIC a appuyé la participation du Canada à plusieurs forums internationaux. En 2004–2005, CIC soutiendra en outre sa participation à la nouvelle Commission mondiale sur les migrations et le développement aux Nations Unies. Parmi les résultats auxquels pourraient donner lieu ces échanges, notons un projet de convention résultats auxquels pourraient donner lieu ces échanges, notons un projet de convention organisme multilatéral chargé d'en surveiller l'application.

administratifs désuets de CIC par un système intégré et automatisé de gestion des cas. Ce dernier appuie toutes les opérations qu'effectue le Ministère avec ses clients. Le SMCC rendra le système de gestion des cas de CIC à la fois plus sécuritaire et efficace : il permettra de maintenir l'intégrité des programmes et d'en accroître l'efficacité, ainsi que d'améliorer la qualité du service à la clientèle. La première installation, qui est suivie de près par le SMCC ainsi que par la Direction générale des solutions fonctionnelles.⁵, garantira que les composantes essentielles — l'élément central — qui s'appliqueront dans des secteurs d'activité autres que la citoyenneté seront pleinement fonctionnelles. Parmi les réalisations de l'année, on compte la mise au point définitive des exigences fonctionnelles et des spécifications de conception, de même que les activités préliminaires menées en vue de la première installation.

Des indicateurs de base en matière de rendement ont été précisés pour le Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR) du SMGC. Ils amélioreront les données disponibles pour l'évaluation qui doit avoir lieu en 2005–2006.

En 2003–2004, le service en ligne Etât de la demande du cyberclient (EDC) a été amélioré de façon à permettre à la clientèle de ClC, au Canada et à l'étranger, de vérifier l'état de leur demande, qu'il s'agisse d'une carte de résident permanent, de l'octroi de la citoyenneté ou d'une preuve de citoyenneté canadienne. Ce système permet aux clients de vérifier en ligne l'état de leur

preuve de citoyenneté canadienne. Ce système permet aux clients de vérifier en ligne l'état de leur demande d'immigration ou de citoyenneté 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il a d'abord été mis en œuvre pour les demandes de parrainage et de résidence permanente, et les demandes présentées

au titre du regroupement familial.

Le Système national de gestion des cas (SNGC) a été mis en œuvre en tant que système national de suivi. L'équipe du SNGC continue à former les utilisateurs et à élaborer des fonctions essentielles axées sur les activités en élaborant de nouvelles versions du système et en améliorant la gestion des données et la qualité de l'information. CIC a rehaussé la qualité des données, entre autres celle des données relatives au contrôle et au suivi, et a procédé à la mise en œuvre de procédures opérationnelles normalisées.

CIC à élaboré, alimenté et publié la version de base du Modèle de gestion des coûts en se fondant sur les dépenses réelles des exercices 2001–2002 et 2002–2003. À l'avenir, on s'emploiera principalement à raffiner le modèle de façon à mieux illustrer la complexité des activités de CIC et à simplifier la collecte de données pour les gestionnaîres. À ces fins, on élaborera et mettra en œuvre un outil de collecte de données accessible sur l'Internet. Il sera nécessaire d'ajuster la structure un outil de collecte de données accessible sur l'Internet. Il sera précessaire d'ajuster la structure du modèle de façon à pouvoir faire état de la réorganisation gouvernementale du 12 décembre 2003, qui a entraîné le transfert, à l'Agence des services frontailers du Canada, de certaines responsabilités en matière de renseignement et d'exécution de frontailers du Canada, de certaines responsabilités en matière de renseignement et d'exécution de la loi au pays, ainsi que des ressources qui y sont associées.

Le cadre de contrôle de gestion et les pratiques de CIC peuvent être observés grâce à l'application du plan de vérification axé sur les risques. En 2003–2004, CIC a continué à

25 Voir l'organigramme de CIC, page 67.

- les avocats membres en règle d'un ordre professionnel de juristes canadien et les
- les consultants en immigration membres en règle de la Société canadienne de stagiaires en droit qui travaillent sous supervision;
- les notaires membres en règle de la Chambre des notaires du Québec ainsi que les consultants en immigration;
- étudiants en droit qui travaillent sous leur supervision.

Poursuivre la mise en œuvre de la gestion moderne

publications telles que Sujet du mois, concernant le Cadre de responsabilisation de gestion gestion du risque; et fourni des séances d'information sur la gestion moderne ainsi que des aux gestionnaires des outils pour la prise de décision 🔭 élaboré et mis en œuvre des outils pour la contexte à la planification; intégré la mesure du rendement à la planification des activités; fourni entre la planification des ressources humaines et la planification stratégique; incorporé l'analyse du et la gestion financière. Pour mieux rendre compte de ses résultats, le Ministère a établi des liens gestion intégrée, les valeurs et l'éthique, la gestion du risque, la gestion des ressources humaines sept domaines essentiels : le leadership stratégique, l'orientation fonctionnelle, le système de La deuxième année du Plan d'action sur la gestion moderne de CIC a surtout été axée sur

pour prendre de meilleures décisions et produire de meilleurs résultats. à élaborer des plans d'activités efficaces. Cet outil offrait aux gestionnaires l'information requise de planification intégrée des activités et des ressources et à aider les responsables de la planification CIC a été le premier ministère fédéral à concevoir un outil novateur destiné à améliorer le processus responsabilités clairement définies liées aux accords de rendement des gestionnaires. En 2003–2004, stratégies et d'investissements qui, en plus d'être transparents et cohérents, comportent des activités et des ressources 🐣 était novatrice. Le processus intégré de CIC a donné lieu à une série de Le Conseil du Trésor a reconnu que l'approche de CIC en matière de planification des

attribuées. ce plan²⁴ fait l'objet d'une mise à jour annuelle et indique les résultats attendus et les ressources le Ministère a continué d'appliquer son Plan d'évaluation axé sur le risque^{2,3}. Tourné vers l'avenir, rendement en 2003–2004. Un plan d'action concernant la mesure du rendement a été élaboré, et CIC a continué de mettre à profit sa capacité en matière d'évaluation et de mesure du

pour ses fonctions principales. Le SMGC est un programme de cinq ans; il remplace les systèmes installations du Système mondial de gestion des cas (SMGC) au moyen d'un progiciel commercial En 2003–2004, le Ministère a commencé à travailler à la première des trois versions ou

²⁰ La trousse du gestionnaire – « Le dialogue et la prise de décision en matière d'éthique ».

²¹ Pour de plus amples renseignements, voir www.tbs-sct.gc.ca/maf-crq/index f.asp.

²² Pour de plus amples renseignements, voir

²³ Pour de plus amples renseignements, voir

²⁴ Pour de plus amples renseignements, voir www.cic.gc.ca/francais/recherche-stats/evaluation/index.html.

Accroître la confiance du public dans la gestion de l'accès au Canada

Avec la réorganisation fédérale du 12 décembre 2003, certaines fonctions précises ont été transférées à la nouvelle Agence des services frontaliers du Canada¹⁸. Par suite de cette réorganisation, CIC a créé la Direction générale de l'admissibilité, afin de disposer d'un centre de coordination pour la politique d'admissibilité, qui fait toujours partie de son mandat.

Selon CIC, à nombre de reprises au cours des dernières années, des rapports dignes de loi ont souligné le fait que des consultants en immigration sans scrupule exerçaient au Canada de même qu'à l'étranger. Ces « consultants » se disent des experts alors que, dans certains cas, ils aussi leur arriver d'abuser de la confiance de leurs clients en leur promettant l'impossible sans toutefois remplir leur promesse, ou d'exiger des frais exorbitants en échange de leurs services. Il semble également que, dans certains cas, ils auraient facilité le passage de clandestins et forgé des semble également que, dans certains cas, ils auraient facilité le passage de clandestins et forgé des

documents ayant permis à des étrangers d'entrer au Canada.

Par suite du dépôt d'un rapport du Comité consultatif ministériel sur les consultants en immigration, en mai 2003, des intervenants ont pris l'initiative de créer un nouvel organisme d'autoréglementation indépendant destiné aux consultants en immigration. Au nombre de ces intervenants se trouvaient des représentants d'organismes non gouvernementaux, des avocats en droit de l'immigration et des représentants en immigration qui faisaient depuis longtemps valoir la pertinence d'un tel organisme. En octobre 2003, la Société canadienne de consultants en immigration (SCCI) a été constituée en personne morale sans but lucratif en vertu de la Loi sur les corporations canadiennes.

Aux termes d'un accord de contribution, CIC a octroyé 700 000 \$ a la SCCI en 2003–2004, et a indiqué son intention de lui accorder une somme additionnelle de 500 000 \$ en 2004–2005.

Outre les résultâts attendus de l'accord de contribution, la SCCI a établi ses conditions d'adhésion, un code de déontologie, un mécanisme de plainte et de discipline digne de foi, un programme de formation permanente et une assurance-responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions à l'intention des consultants en immigration. Comme le recommandait le Comité décembre 2003. Par suite de l'examen des commentaires du public et des intervenants, les dispositions réglementaires ont été modifiées légèrement, pour ensuite être approuvées en dispositions, qui visent à mieux protéger les consommateurs dans ce domaine, devaient entrer en vigueur en avril 2004. Elles permettront à CIC, à la CISR et à l'ASFC de devaient entrer en vigueur en avril 2004. Elles permettront à CIC, à la CISR et à l'ASFC de reconnaître les individus suivants comme des représentants rémunérés par des clients:

¹⁸ Pour l'ensemble de l'exercice financier, les réalisations accomplies dans ces domaines figurent dans le Rapport sur le rendement de l'ASFC.

19 il s'agit ici d'un prèt conditionnel remboursable lorsque la SCCI comportera 3 000 membres. Elle en a présentement l' 100.

des compétences et des niveaux d'études équivalents, ils sont confrontés à des taux de chômage plus élevés et sont plus nombreux à vivre sous le seuil de la pauvreté. C'est pourquoi, en 2003–2004, plusieurs nouveaux projets d'intégration au marché du travail ont été mis en œuvre, l'objectif étant de s'attaquer à la fois au problème du faible rendement économique des nouveaux immigrants et à la concentration excessive des immigrants dans les grands centres urbains. CIC reconnaît qu'il est essentiel d'établir des partenariats solides — à la fois bilatéraux et multilatéraux et dans le but de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants au Canada.

La deuxième Conférence nationale sur l'établissement, tenue annuellement, a eu lieu en septembre 2003. Elle regroupait des représentants du gouvernement fédéral et des provinces ainsi que des représentants du secteur non gouvernemental fournissant des services directs aux immigrants. Lors de cette conférence, les participants se sont surtout employés à déterminer comment il serait possible d'offrir des services d'établissement plus efficaces aux nouveaux arrivants, de façon à ce qu'ils puissent rapidement et pleinement participer à tous les aspects de la vie au Canada.

Le projet de loi sur la citoyenneté (projet de loi C-18) a été déposé afin de promouvoir les idéaux — uniques en leur genre — que tous les Canadiens partagent, et de contribuer à bâtir un Canada plus fort au sein d'un monde caractérisé par le changement. Au début de l'été 2003, le projet de loi C-18. En juin 2003, après s'être penché sur quelques articles, le Comité a suspendu cet examen détaillé. Le Parlement a été prorogé en novembre 2003, avant que le Comité n'ait pu reprendre l'étude du projet de loi.

En novembre 2003, le Comité directeur CIC — Communautés francophones en situation minoritaire a publié un cadre stratégique. Ce dernier décrit la marche à suivre pour que les communautés francophones en situation minoritaire profitent des avantages économiques et sociaux de l'immigration. Le cadre stratégique soutient le Plan d'action pour les langues officielles annoncé en mars 2003. Il témoigne clairement de la volonté du gouvernement de mettre l'accent sur une composante fondamentale de l'identité canadienne, la dualité linguistique. Le cadre stratégique comporte cinq objectifs, entre autres celui de faire passer à 4,4 p. 100 d'ici 2008 le pourcentage d'immigrants francophones s'établissant à l'extérieur du Québec. En 2001, seulement 3,1 p. 100 des immigrants qui s'établissaient hors du Québec étaient francophones. Après la mise en vigueur du cadre stratégique, en novembre 2003, les membres du Comité directeur ont adopté en vigueur du cadre stratégique, en novembre 2003, les membres du Comité directeur ont adopté dispositions relatives aux langues officielles dans toutes les nouvelles ententes qui interviennent avec les provinces et territoires et dans celles qui sont renégociées.

et Vancouver. Ainsi, afin de promouvoir l'immigration en région, CIC et le gouvernement de la Colombie-Britannique ont convenu d'appuyer un projet novateur qui met l'accent sur la création d'emplois, l'investissement de capitaux et le développement, de l'installation et de mesures visant à rurales par le truchement de la promotion, du recrutement, de l'installation et de mesures visant à retenir les immigrants — particulièrement les entrepreneurs et les travailleurs qualifiés — dans le Lower Mainland. Les deux gouvernements ont en outre consenti à élaborer un projet pilote visant à accélèrer le traitement des demandes présentées par les étudiants inscrits à certaines écoles chinoises qui suivent le programme scolaire du niveau secondaire de la Colombie-Britannique.

En 2003–2004, CIC et RHDCC ont coprésidé un forum qui regroupait 13 ministères fédéraux. Ces derniers ont de concert jeté les bases d'une approche globale pour intégrer les immigrants au marché du travail. Cette formule inclurait l'évaluation et la reconnaissance des titres de compétence étrangers, la prestation de cours de langue de niveau avancé, la diffusion de renseignements sur le marché du travail et la recherche ciblée.

Le Ministère reconnaît qu'en raison de certains obstacles, il est passablement difficile pour les immigrants de faire usage et de profiter pleinement de leurs compétences une fois qu'ils sont au Canada. Dans le budget fédéral de 2003, le gouvernement s'est engagé à affecter des ressources additionnelles à la reconnaissance des titres de compétence étrangers (13 millions de dollars sur 2 ans avec RHDCC comme premier responsable) et à l'amélioration des cours de langue axés sur le marché du travail destinés aux immigrants hautement qualifiés (10 millions de dollars sur 2 ans). Dans le budget fédéral de 2004, une somme supplémentaire de 15 millions de dollars par année est prévue pour les cours de langue de niveau avancé.

Le 18 septembre 2003, pour répondre aux besoins du Canada en matière de travailleurs qualifiés, le gouvernement a abaissé à 67 la note de passage exigée des nouveaux demandeurs de la catégorie des travailleurs qualifiés (fédéral); cette note avait été établie à 75 en 2002, en vertu de la LIPR. La note de passage est le principal outil dont dispose le gouvernement pour équilibrer les qualifications et le nombre des travailleurs qualifiés immigrants (fédéral). Elle est modifiée de temps à autre, en fonction des conditions du marché du travail canadien.

CIC s'est également employé à améliorer les services d'information du site Web du gouvernement du Canada¹⁷, pour que les immigrants soient bien renseignés sur la situation du marché du travail canadien avant de venir au pays.

Renouveler la citoyenneté et l'intégration

À l'heure actuelle, environ 76 p. 100 des Canadiens vivent en milieu urbain. Cette proportion est encore plus forte chez les immigrants : 93 p. 100. La situation économique des immigrants arrivés pendant les années 1990, particulièrement dans les grands centres urbains, s'est détérioriée par rapport à celle des immigrants arrivés pendant les années 1980. Même avec

¹⁷ Pour de plus amples renseignements, voir www.canada.gc.ca/main_f.html.

L'administration des programmes de CIC se fait à l'aide de systèmes informatiques qui ont été conçus et mis en œuvre au cours des années 1980 dans le but de produire des documents officiels. Ces systèmes ont permis de faire le meilleur usage possible de la technologie en place et confinuent de remplir leur rôle d'origine. La fiabilité des renseignements recueillis était et demeure continuent de remplir leur rôle d'origine. La fiabilité des renseignements recueillis était et demeure évolué, il a fallu tenir compte de nouvelles exigences en matière d'information et de rapport. Avec évolué, il a fallu tenir compte de nouvelles exigences en matière d'information et de rapport. Avec évolué, il s'est avéré que la capacité de CIC de faire rapport sur le rendement de ses programmes comportait des lacunes; il est alors devenu impératif de revoir complètement l'infrastructure comportait des lacunes; il est alors devenu impératif de revoir complètement l'infrastructure servant à la collecte et à l'entreposage des données, de façon à respecter les nouvelles exigences.

Pour faire face aux defis que présentaient ces systèmes désuets, CIC a mis sur pied un certain nombre d'initiatives pour améliorer sa gestion des cas et de l'information et sa capacité de présenter des rapports sur ses programmes. La création du Système mondial de gestion des cas, qui harmonisera toutes les anciennes composantes par le biais d'une technologie de pointe, est la pierre angulaire de ces initiatives.

D'autres projets portant sur le système de gestion de l'information sont en cours. La mise en œuvre de ces systèmes permettra à CIC d'assurer un meilleur suivi de sa clientèle à chaque étape de ses programmes et d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes.

Répondre aux besoins économiques des Canadiens

L'immigration contribue à façonner nos valeurs et nos idéaux. Elle fait du Canada un pays plus fort et est d'une importance décisive pour sa prospérité future. Afin de maximiser les avantages que l'immigration apporte à notre pays, nous devons nous assurer qu'elle répond aux besoins — actuels et prévus — du Canada en matière de capital humain.

En janvier 2004, la Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration a présidé la réunion multilatèrale des ministres responsables de l'immigration. Ceux-ci ont alors discuté de plusieurs mesures visant à attirer et retenir les immigrants. Ils ont convenu que les solutions retenues devaient répondre aux besoins particuliers de chacune des régions.

CIC a négocié la prolongation de l'accord-cadre sur l'immigration avec la Colombie-Britannique de même qu'avec la Saskatchewan, le renouvellement complet de l'Accord Canada-Alberta sur les Canadia de l'Entente Canada-Alberta sur les candidats de la province. Il a aussi instauré des projets pilotes pour les étudiants étrangers avec le Mouveau-Brunswick, l'Alberta et le Manitoba. Entre le mois de janvier et la fin du mois de mais 2004, la Ministre et ses homologues provinciaux ont participé à des tables rondes avec des dirigeants municipaux en Ontario, en Alberta et au Nouveau-Brunswick. Les débats ont porté sur la faigeants municipaux en Ontario, en Alberta et au Nouveau-Brunswick. Les débats ont porté sur la façon de renforcer les partenariats pour que les immigrants obtiennent de meilleurs résultats. En outre, la Ministre et ses hauts fonctionnaires ont rencontré des représentants de la province de l'Ontario dans le but de préparer le terrain pour l'éventuel Accord Canada-Ontario en matière d'immigration.

Les ententes sur les candidats des provinces, en vigueur dans la plupart des provinces et territoires, se sont avérées efficaces pour combler les pénuries de main-d'œuvre, à l'échelle locale et régionale, de même que pour encourager les immigrants à s'établir hors de Montréal, Toronto et régionale, de même que pour encourager les immigrants à s'établir hors de Montréal, Toronto

Résultats ministériels

Le tableau qui suit présente certains des principaux résultats obtenus par CIC au cours de

l'année civile 2003 1.

Programme	*9muloV		Écart (en %)
	2002	¥8003	relativement à 2002
(seègéstorq sennosreq te strangimmi) latol	*980 677	*221 352*	% E-
El atranamar de résidence permanente	**90⊅ 028	**169 527	% tl-
l'arisroqmat tenbisàr ab atraemusoo	482 350	070 474	% Z-
⁶ Semandes de visiteur	960 872	∠09 ≯ \$9	% 71-
əlisa'b səbnamə	834 458	788 18	% 5-
urivants non munis des documents voulus	7882	2 239	% 11-
nterceptions à l'étranger	2919	654 9	% Þ
siovna	864 8	898 01	% 77
Demandes de citoyenneté	891 221	081 942	% ZÞ
Jouveaux citoyens	165 171	711 221	% OL
sertes de résident permanent octroyées	726 000	000 108	% 812

- fourchette prévue (220 000 245 000 en 2003). Pour la quatrième année consécutive, le nombre d'immigrants admis par le Ministère s'est situé à l'intérieur de la Source des données : base de données de CIC
- CIC a octroyé moins de permis. nécessairement que le nombre de personnes d'une catégorie donnée a décru, mais plutôt que, en vertu de la nouvelle loi, étrangers et les étudiants étrangers qui devaient auparavant obtenir une autorisation particulière. Ces écarts ne signifient pas visiteurs, de personnes faisant partie de certaines catégories de travailleurs temporaires étrangers, comme les travailleurs certaines catégories, il en est résulté une baisse du nombre de permis délivrés. Ainsi, la LIPR facilite l'entrée, à titre de personnes enregistrées dans certaines catégories, puisqu'on se reporte aux permis délivrés pour suivre ces nombres. Dans de personnes ayant besoin d'un permis pour rester au Canada a changé, de même, par conséquent, que le nombre de Conséquence de l'entrée en vigueur de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés le 28 juin 2002, le nombre

- 11 Les chiffres correspondant au « Total (immigrants et personnes protégées) » incluent les arrièrés (12).
- 13 Ce chiffre correspond au nombre de « personnes » et inclut les demandes reçues au Canada et à l'étranger. 12 Source des statistiques pour le « Total (immigrants et personnes protégées) » : Faits et Chilfres 2003.
- le système. 14 Ce chiffre pourrait être modifié étant donné que certaines demandes de l'année n'ont pas encore été entrées dans
- 15 Inclut les visas de visiteur, les permis de travail et les permis d'étude. N'inclut pas les visas ou les arrivants non munis
- des documents voulus.
- au Canada. 16 Représente le total des demandes de visa de visiteur reçues à l'étranger et le nombre estimatif de celles reçues

Ressources utilisées (en millions de dollars)

Dépenses prévues 1 070,4 \$

Dépenses réelles pour 2003–2004

\$ 2,5 \$

Explication des ressources utilisées: Le total des autorisations était inférieur de 116,9 millions de dollars aux dépenses prévues, principalement à cause du transfert de ressources à l'ASFC. La réduction des dépenses prévues pour les projets d'innovation (4 millions) ainsi que le report de la mise en vigueur de la nouvelle Loi sur la citoyenneté (12,8 millions) ont neutralisé l'affectation de mise en vigueur de la nouvelle Loi sur la citoyenneté (12,8 millions) ont neutralisé l'affectation de 13,9 millions aux régimes es de la loi. Le 13,9 millions aux régimes d'avantages sociaux des employés et à d'autres exigences de la loi. Le transfert de ressources à l'ASFC, estimé à 131 millions, a donné lieu à une réduction nette de 13,9 millions du total des autorisations.

Les dépenses réelles étaient inférieures de 57 millions de dollars au total des autorisations par suite de la réduction des sommes nécessaires : 13,6 millions pour l'Accord Canada-Québec, la compensation à verser ayant été révisée en fonction de l'estimation des facteurs prévus à l'Accord; 9 millions par suite de la modification du calendrier prévu pour les nouveaux projets en matière de filtrage et de renseignement; 6,5 millions pour les nouvelles mesures de sécurité frontalière et activités du dystème mondial de gestion des cas (SMGC), reportées à l'année suivante; 2,4 millions pour les contributions à l'étanger. Les réductions de cas (SMGC), report de projets de construction et d'affectations à l'étanger. Les réductions restantes (17,7 millions) sont dues principalement à des réductions de dépenses appliquées à l'ensemble du gouvernement.

Résultats obtenus

Le Rapport sur les plans et les priorités de CIC pour 2003–2004, déposé en mars 2003, faisait état de quatre priorités pour l'année visée par le présent rapport :

- répondre aux besoins économiques des Canadiens;
- renouveler la citoyenneté et l'intégration;
- accroître la confiance du public dans la gestion de l'accès au Canada;
- poursuivre la mise en œuvre de la gestion moderne.

La présente partie offre une vue d'ensemble des activités qui ont contribué à la réalisation de ces quatre priorités. La partie 3 expose quant à elle les réalisations accomplies par rapport à chacun des quatre résultats stratégiques du Ministère.

du Ministère Rendement

Modèle logique de haut niveau

l'exige le Conseil du Trésor, le présent rapport continue de rendre compte des résultats les résultats et les ressources du Ministère contribuent à ses résultats stratégiques. Comme e modèle logique de haut niveau de CIC montre à quel point les extrants des programmes,

l'ASFC figurent au Rapport sur le rendement de l'ASFC 10. l'ASFC le 12 décembre 2003. Toutefois, les résultats associés aux fonctions qui ont été transférées à qui a été approuvée en 1997. Ce modèle logique illustre la situation antérieure à la création de stratégiques indiqués dans la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation de CIC

stalbėmmi statlusėя noyen terme	Description	Résultats finaux
Atteinte des niveaux d'immigration prévus Résidents permanents de la catégorie du regroupement l'amille l'euns à leur famille sa Sélection efficace d'immigants, de travailleurs temporaire et d'étudiants étenagers et d'étudiants étenagers et d'étudiants étenagers et nivestissements par des gens octeainen des pens d'affaires immigrants	CIC s'emploie à équilibrer le nombre de personnes admises dans chaque catégorie d'immigrants de façon à atteindre les objectifs du gouvernement et à maximiser les avantages que représentent les immigrants pour le Canada.	PasimixeM set les sociaux et soci
 Atteinte des objectifs liés aux réfugiés pars en charge par l gouvernement et aux réfugiés paraisinés par le secteur prin	CIC s'emploie à déterminer de façon diligente et équitable le statut des réfugiés tout en veillant à assurer la sécurité des Canadiens et à n'octroyer la protection qu'à ceux qui en ont réellement besoin.	Protéger les réfugiès et les autres personnes ayant besoin de se réétablir
 Intégnation réussie des nouveaux arrivants à la société canadienne Exécution efficace et efficiente des programmes d'établissement Promotion efficace des questions de citoyenneté et d'intégnation Octroi de la citoyenneté à ceux qui possèdent les qualités requises 	CIC s'emploie à soutenir et améliorer l'exécution — autant directe qu'indirecte — de programmes visant à intégere les nouveaux arinants, à octroyer la citypenneté aux réaldents permanents qui possèdent les qualités requises, et à établir le bienfonde des demandes de citoyennetés. Il veille fegalement à promouvoir efficacement et à bien laire comprendre les questions de citoyenneté et d'intégration.	Favoriser Vétablissement et l'établissement des Neuve autroants ainsi que leur intégration à la société canadienne
Protection efficace de la société canadienne Programme d'interception efficace Statégie d'exécution de la loi efficace Processus de renvoi efficaces Processus de renvoi efficaces	CIC doit mettre en œuvre des programmes qui améliorent notre capacité d'empêcher les gens qui constituent une menace à la sécurité, les crimie de guerre et les personnes associées au crime	Appliquer une stratégie juste et efficace d'exécution de la loi pour gérer

transférées de CIC à l'ASFC figurent au Rapport sur le rendement de l'ASFC pour l'année 2003–2004. *En raison de la réorganisation gouvernementale du 12 décembre 2003, les détalls concernant les fonctions qui ont êté

10 Pour de plus amples renseignements, voir www.tbs-sct.gc.ca/report/IbSPerf/IbPerfo_f.asp.

organisé de transiter par le Canada, d'y entrer ou



l'accès au Canada*

concernés par la gestion de l'accès au Canada, par exemple l'ASFC, la GRC et le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS), de même qu'avec Santé Canada, pour ce qui est des questions liées à la santé des immigrants.

Nouvelles réalités

Les politiques et les programmes de CIC sont touchés directement par les conditions économiques, politiques et sociales qui prévalent dans le monde, par les efforts humanitaires qui sont déployés à l'échelle internationale ainsi que par les politiques et les programmes d'autres pays d'accueil. En 2003–2004, le secteur opérationnel du Ministère a du faire face à une série de défis à la fois imprévus et inhabituels, autant au Canada qu'à l'étranger. Citons, par exemple, la crise liée au syndrome respiratoire aigu sévère (SIAS), la guerre en Iraq, de même que l'agitation civile en Côte d'Ivoire et à Haïti, qui ont mené à la fermeture de certaines ambassades de même qu'à l'évacuation de missions à l'étranger.

Depuis les attaques terroristes — aux États-Unis et dans plusieurs autres pays —, CIC évolue dans un environnement plus complexe, où les politiques et les programmes sont élaborés de façon horizontale au sein du gouvernement. Les partenatiats, autant internationaux que nationaux, sont de plus en plus essentiels à la réalisation du mandat de CIC.

Les programmes d'immigration sont conçus pour répondre aux objectifs formulés dans la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés. Les ententes conclues avec les provinces et territoires contribuent à répondre aux besoins particuliers de ces derniers. Comme les immigrants s'intègrent aux communautés, c'est d'abord à l'échelle communautaire que leurs contributions, programmes est un défi pour Citoyenneté et Immigration Canada. En fait, son approche doit contribuer à atteindre les objectifs du pays en matière économique et socioculturelle, tout en tenant compte de la nécessité d'aborder conjointement — avec les provinces et les communautés — les questions d'intégration, y compris des questions délicates et complexes liées à la diversité et à la cohésion sociale.

Reddition de comptes

Le présent rapport témoigne de l'engagement de CIC de rendre compte de sa contribution à l'avenir du Canada et des Canadiens.

La partie Δ du rapport donne des détails sur les efforts déployés par CIC pour remplir sa mission. La partie Δ , pour sa part, fait état du rendement ministériel par rapport aux réalisations et aux défis liés aux quatre résultats stratégiques de CIC $^\circ$, soit :

- 1. maximiser les avantages sociaux et économiques des migrations au Canada;
- 2. maintenir la tradition humanitaire du Canada en protégeant les réfugiés;
- 3. favoriser l'intégration des nouveaux arrivants;
- 4. gérer l'accès au Canada".

⁸ Avant que les objectifs de CIC ne soient rectifiés pour tenir compte du transfert de responsibilités à l'ASFC.

P. En ralson de la réorganisation gouvernementale du 1.2 décembre 2003, les détails concernant les fonctions qui ont été transférées de CIC à l'ASFC figurent au Rapport sur le rendement de l'ASFC pour l'année 2003–2004.

s'y prépare et s'y adapte par une planification stratégique diligente. L'évolution politique, économique et sociale à l'échelle mondiale a aussi des répercussions sur les politiques et les programmes d'immigration canadiens. Un phénomène qui compte peut-être davantage est le fait que la mobilité des gens dans le monde ne cesse de croître. De plus en plus d'individus sont à l'affût de nouvelles occasions à saisir : certains fuient la persécution, les luttes politiques ou les crises économiques, d'autres se déplacent principalement pour échapper à la pauvreté ou pour trouver ailleurs une meilleure qualité de vie, pour eux-mêmes et leur famille.

Le Canada, qui accueille plus de 200 000 nouveaux arrivants par année, voit son caractère de mème que son tissu social et culturel modifiés par l'intégration de ces personnes. La répartition de même que son tissu social et culturel modifiés par l'intégration de ces personnes. La répartition

Le Canada, qui accueille plus de 200 000 nouveaux airivants par année, voit son caractère de même que son tissu social et culturel modifiés par l'intégration de ces personnes. La répartition des avantages de l'immigration à la grandeur du pays, le partage des responsabilités entre les administrations fédérale, provinciales et territoriales ainsi que l'établissement des immigrants, des réfugiés et des personnes protégées font partie des questions horizontales essentielles. En outre, les questions de santé et de sécurité requièrent que les mesures de contrôle et d'application de la loi soient gérées de façon stratégique de concert avec nos partenaires.

Partenaires

La qualité de l'administration des programmes d'immigration canadiens repose sur la collaboration constante d'un important éventail de partenaires. Le programme de citoyenneté rielève de la compétence du gouvernement fédéral, mais celui-ci partage la responsabilité du programme d'immigration avec les provinces et territoires. Parmi les partenaires de CIC, on compte d'autres agences et ministères fédéraux, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des compte d'autres agences et ministères fédéraux, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des des organismes internationaux, des gouvernements étrangers, des fournisseurs de services, des organismes internationaux, des sevieusements et proprie les points de vue et les plans de ses nombreux partenaires à tous les niveaux de sa planification.

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) est un tribunal administratif indépendant qui remplit des fonctions quasi judiciaires. Elle a la responsabilité de rendre des décisions à l'égard de questions liées à l'immigration et aux réfugiés, et ce, conformément à la décisions à l'égard de questions liées à l'immigration et aux réfugiés, et ce, conformément à la LIPR. Comme CIC traite avec les demandeurs d'asile aussi bien avant qu'après leur audience, il fait appel à la CISR aur le plan administratif.

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec Affaires étrangères Canada (AEC), un partenaire essentiel de notre réseau de services à l'étranger, puisque nous partageons les mêmes locaux. Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) joue un rôle primordial dans le programme concernant les travailleurs étrangers temporaires de CIC ainsi que dans toutes les dimensions du programme liées aux besoins des employeurs et à l'intégration des immigrants au marché du travail. CIC et Patrimoine canadien exécutent de concert des activités visant à promouvoir la citoyenneté. En outre, CIC travaille conjointement avec RHDCC et Industrie Canada à la Stratégie d'innovation fédérale. Au Canada, CIC travaille en étroite collaboration avec Sécurité publique et Protection civile Canada (SPPCC) ainsi qu'avec les principaux organismes

Pour de plus amples renseignements, voir www.cic.gc.ca/francais/pub/connaitre/section-08.html.

Pour de plus amples renseignements, voir www.cisr-irb.gc.ca.

Consolider le mandat de CIC

Compte tenu du fait que son rôle a été redéfini, le Ministère a élaboré de nouveaux énoncés de vision et de mission. Ces derniers servent d'assise au solide ensemble intégré de programmes et de services offerts par CIC. Le Ministère entend rendre le programme de citoyenneté et d'immigration à la fois sûr et dynamique et faire en sorte que ce dernier profite au maximum du mouvement des personnes à l'échelle de la planète.

La nouvelle vision de CIC se fonde sur l'engagement d'entretenir des relations efficaces avec les gouvernements, les communautés ainsi qu'avec d'autres partenaires pour les fins suivantes :

- attirer et accueillir des gens provenant de toutes les régions du monde, autant pour améliorer le développement social, économique et culturel du pays que pour assurer la protection de ceux qui en ont besoin;
- s'engager à exécuter des programmes de la meilleure qualité qui soit des modèles de bonne gestion au sein de la fonction publique, efficaces et adaptés aux besoins de la communauté en matière d'immigration, de protection des réfugiés et de citoyenneté.

La nouvelle mission de CIC est de bâtir un Canada plus fort en prenant les mesures

qui suivent:

- favoriser la migration des résidents temporaires et permanents de façon à satisfaire les besoins sociaux, économiques et culturels des communautés à travers le Canada;
- contribuer à la gestion des migrations internationales, notamment à la protection des réfugiés;
- filtrer les nouveaux atrivants dans le but de protéger la santé et la sécurité des Canadiens;
- contribuer au succès de l'intégration des nouveaux arrivants;
- promouvoir la citoyenneté canadienne;
- participer efficacement à l'atteinte des objectifs du Canada en matière de

politique étrangère.

Contexte national et international

En 2003–2004, Citoyenneté et Immigration Canada comptait plus de 5 000 employés travaillant au pays et à l'étranger⁵. CIC est très décentralisé : les programmes sont exécutés par cinq régions canadiennes, trois centres de traitement des demandes pour les cas particuliers, un télécentre, 150 Centres d'Immigration Canada ainsi que 93 points de service répartis dans 79 pays.

Les tendances démographiques, économiques et sociales exercent, de façon constante, une influence considérable sur l'application des programmes et des politiques à CIC. Le Ministère

Pour de plus amples renseignements, voir www.i.ke nee enter.

⁵ Comme l'exige le Conseil du Trésor, le présent rapport est structuré de manière à correspondre à la situation de CIC avant la réorganisation des fonctions gouvernementales en décembre 2003.

⁹



Contexte opérationnel



es programmes canadiens d'immigration et de citoyenneté contribuent à former une nation de citoyens respectés partout dans le monde. L'immigration a toujours joué un rôle fondamental dans la croissance du Canada et l'accomplissement de ses

nombreuses réalisations. Depuis les tout débuts de son existence jusqu'à ces dernières années, marquées par des transformations mondiales, le Canada a accueilli de tous les coins du globe des personnes travailleuses et leur famille. Celles-ci ont collectivement contribué à son développement économique, social et culturel.

Le mandat de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) découle de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR)¹ et de la Loi sur la citoyenneté². CIC, qui possède des bureaux partout au Canada de même qu'un réseau international de points de service, assume les responsabilités suivantes :

- admettre les immigrants, les étudiants étrangers, les visiteurs et les
- travailleurs temporaires; assurer le réétablissement ainsi que la protection des réfugiés, et procurer un
- refuge à ces demiers,
- aider les nouveaux arrivants à s'adapter à la société canadienne et à devenir des citoyens canadiens;
- gérer l'accès au Canada afin de protéger la santé des Canadiens et d'assurer leur sécurité.

En raison de la réorganisation gouvernementale de décembre 2003, c'est dans le Rapport sur le rendement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) de 2003–2004³ que sont traitées les fonctions qui ont été transférées à l'ASFC, par exemple : l'exécution de la loi, le renseignement, les agents en intégrité des mouvements migratoires,

la détention (y compris la révision des motifs de détention), le renvoi, l'escorte, le Centre de confirmation des mandats de l'Immigration, ainsi que les crimes de guerre.

Pour de plus amples renseignements, voir

Pour de plus amples renseignements, voir le semme passimil amplements.

3 Pour de plus amples renseignements, voir

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de Citoyenneté et Immigration Canada pour l'exercice 2003–2004.

Ce rapport a été préparé conformément aux principes et exigences énoncés dans le Guide pour la préparation des rapports ministèriels sur le rendement de 2003–2004. Il brosse un tableau complet — équilibré et transparent — du rendement du Ministère en 2003–2004.

- Ce document décrit avec exactitude les progrès que le Ministère a accomplis, en matière de résultats stratégiques et de rendement, et la mesure dans laquelle il a
- respecté ses priorités et engagements.

 Les états financiers et les renseignements fournis sur les dépenses sont conformes aux
- directives du Secrétariat du Conseil du Trésor.

 L'information présentée est complète et exacte.
- Le rapport se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministériels.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs attribués.

Snature: Date:

Nom : Michel Dorais Titre : Sous-ministre



persécution dont ils sont victimes dans leur pays d'origine. CIC a continué de renforcer cette Mon ministère joue aussi un rôle de chef de file en aidant des individus fuyant la

de réfugiés au Kenya. Grâce à ce dernier projet, le Canada a pu protéger un nombre important de tradition nationale en 2003-2004 par des initiatives novatrices telles que le traitement de groupes

personnes susceptibles d'être persécutées et pour lesquelles il n'existait pas de solution durable.

réfugiés pris en charge par le gouvernement qu'à ceux parrainés par le secteur privé. Les Nations réétablissement des réfugiés sélectionnés à l'étranger, avec un soutien fourni aussi bien aux Je suis fière de pouvoir affirmer que le Ministère a atteint son objectif global de

commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. Ces modifications meilleur. En mars 2004, j'ai annoncé des modifications au processus de nomination des meilleur au monde. Or, CIC a procédé à des réformes en 2003-2004 qui le rendront encore Unies ont décrété récemment que le programme canadien de protection des réfugiés était le

L'importance du rôle de chef de file mondial que joue le Canada à l'égard des questions resserreront les critères de sélection de la Commission et feront intervenir davantage le Parlement.

du groupe cadre qui fait office de conseiller auprès du Secrétariat de la Commission à Genève. pied pour étudier les questions de migration dans une perspective mondiale. Le Canada fait partie mondiale sur les migrations internationales, un organisme indépendant que des Etats ont mis sur l'intégration réussie des nouveaux arrivants. En mars 2004, le Canada s'est joint à la Commission Canada peut servir d'exemple pour ce qui est de la bonne gestion de l'immigration et de d'immigration est de plus en plus reconnue. Un nombre grandissant de pays considèrent que le

les défis de l'année écoulée. de CIC, dont le professionnalisme et le dévouement ont été d'une importance capitale pour relever Je suis lière de souligner, par la présentation de ce rapport, les réalisations des employés

Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration

travailleurs qualifiés formés à l'étranger. CIC a notamment baissé la note de passage appliquée aux travailleurs qualifiés de façon à susciter un plus grand nombre de demandes et à aider à maintenir notre croissance économique au cours des années à venir. CIC a aussi joint ses efforts à ceux de partenaires provinciaux afin de contribuer à faire des universités et des collèges canadiens une destination de choix pour les étudiants internationaux. Le Ministère a conclu avec les gouvernements provinciaux plusieurs nouvelles ententes sur le travail hors campus. Comme elles permettent aux étudiants de toucher un revenu tout en poursuivant leurs études, ces ententes permettent aux étudiants de toucher un revenu tout en poursuivant leurs études, ces ententes internationale. Par ailleurs, le Ministère a entrepris de nouvelles initiatives pour permettre aux étudiants étrangers de travailler dans les provinces où ils ont obtenu un diplôme, lorsque des étuentes sont en place.

Les partenariats demeurent une grande priorité pour mon ministère. En janvier 2004, j'ai rencontré mes homologues des provinces et des territoires pour discuter de projets de coopération, dont certains avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada visant à favoriser l'intégration des nouveaux arrivants au marché du travail canadien. Notre coopération a mené à la poursuite d'initiatives comme le Programme des candidats des provinces et les projets pilotes pour les étudiants étrangers afin de répondre aux besoins particuliers de chaque province et territoire.

En outre, le Ministère continue de chercher des façons d'appuyer les communautés, les employeurs et les organismes de réglementation professionnelle afin qu'ils puissent fournir des services d'intégration appropriés aux nouveaux venus et aider ces derniers à devenir des membres productifs des collectivités dans lesquelles ils s'établissent. Les nouveaux venus que nous faisons venir au Canada choisissent en général de s'établis dans les villes. C'est ainsi que notre pays est devenu un des plus urbanisés au monde, et que nos villes comptent désormais parmi les plus diversifiées sur le plan ethnique. Cette tendance souligne le besoin de travailler avec les diversifiées sur le plan ethnique. Cette tendance souligne le besoin de travailler avec les croissance. Il faut que les décisions soient prises de façon plus concertée et que des partenaitats plus étroits soient établis entre tous les ordres de gouvernement, de manière à ce que chacun puisse donner un avis éclairé sur le processus d'immigration.

Dans le cadre du processus de coopération avec les municipalités, j'ai rencontré au début de 2004 plusieurs maires de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick. Nous avons discuté des moyens à prendre pour que le programme d'immigration donne de bons résultats et profite à la fois aux communautés où s'établissent les nouveaux arrivants et aux immigrants eux-mêmes. Je me suis engagée à poursuivre mes efforts afin de mettre davantage à contribution toutes les parties intéressées et tous les ordres de gouvernement.

L'annonce de nouvelles dispositions réglementaires proposées sur l'activité des consultants en immigration a constitué cette année un autre jalon important. Ces dernières prévoient que le gouvernement du Canada ne traitera qu'avec les représentants rémunérés qui sont des membres en règle de la Société canadienne de consultants en immigration, nouvel organisme indépendant et autoréglementé, ou encore d'un ordre professionnel de juristes d'une province ou d'un territoire.



Message de la Ministre

si le plaisir de soumettre au Parlement et aux citoyens du Canada le Rapport sur le rendement de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) pour l'exercice 2003–2004.

CIC a connu, en 2003–2004, une année marquée par de grandes réalisations et de profondes mutations. La mise en œuvre du nouveau mandat et de la nouvelle structure organisationnelle de CIC souligne l'importance d'améliorer la coopération et les partenariats avec les autres ordres de gouvernement ainsi qu'avec les intervenants de tous les horizons au Canada.

La création de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) en décembre 2003 a aussi eu un impact significatif sur l'orientation du Ministère. Le transfert des fonctions d'exécution de la loi, de renseignement et d'interception de CIC à l'ASFC va permettre au Ministère de se concentrer d'ainterception de CIC à l'ASFC va permettre au Ministère de se concentrer d'avantage sur l'accueil des nouveaux arrivants et leur transition vers la citoyenneté.

A cet égard, je suis fière d'annoncer que le Canada a atteint en 2003, pour la quatrième année consécutive, son objectif global au titre des niveaux d'immigration en accueillant 221 352 nouveaux résidents permanents. Ces nouveaux venus renforcent notre tissu social et culturel tout en contribuant à la croissance du Canada.

Grâce aux efforts exceptionnels déployés par les employés de CIC, le Ministère a également atteint ses objectifs à l'égard de la carte de résident permanent. Ce document montre comment la technologie peut servir à contrer les usages frauduleux des documents d'immigration canadiens tout en protégeant la vie privée de ceux qui ont choisi de s'établir au Canada. CIC a délivré près de 801 000 cartes en 2003. Plus d'un million ont été attribuées depuis l'instauration du programme.

En outre, au cours de l'année écoulée, mon ministère a continué de contribuer à attirer au Canada un plus grand nombre d'étudiants et de



Table des matières



89	VANAEXE 2 : INDEX
7 9	ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DE CIC
22	PARTIE 5 : RENDEMENT FINANCIER
ες	Développement durable
12	Mesures réglementaires (2003–2004)
12	PARTIE 4: RAPPORT D'ENSEMBLE
97	Résultat stratégique 4 : Appliquer une stratégie juste et efficace d'exécution de la loi pour gérer l'accès au Canada
9£	Résultat stratégique 3 : Favoriser l'établissement et l'adaptation des nouveaux arrivants ainsi que leur intégration à la société canadienne
₽E	Résultat stratégique 2 : Protéger les réfugiés et les autres personnes ayant besoin de se réétablir
12 sl	Résultat stratégique 1 : Maximiser les avantages sociaux et économiques des migrations au Canad
£2	PARTIE 3 : RENDEMENT SELON LES RÉSULTATS STRATÉGIQUES
6	PARTIE 2 : RENDEMENT DU MINISTÈRE
c	PARTIE 1 : CONTEXTE OPÉRATIONNEL
₽	Déclaration de la direction
$1, \dots,$	MESSAGE DE LA MINISTRE



Immigration Canada Citoyenneté et

Rapport ministériel sur le rendement

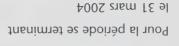






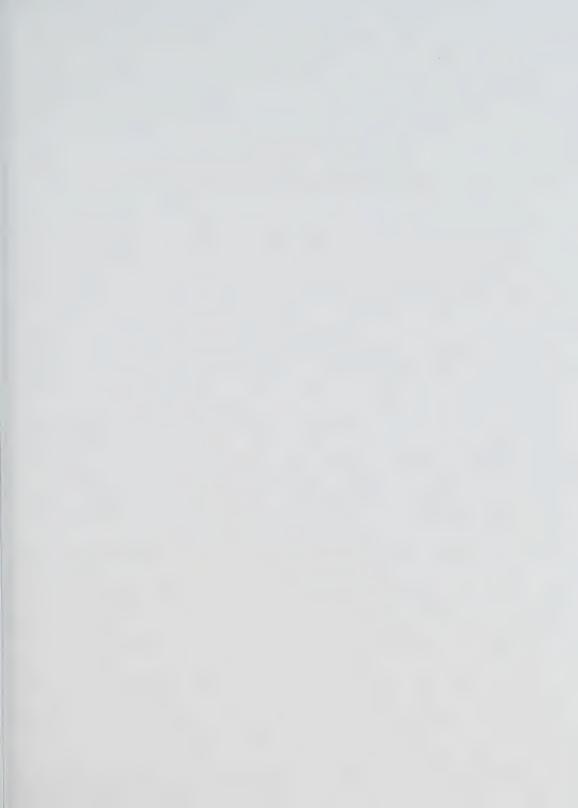






Approuvé par

Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration honorable Judy Sgre



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Sanada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministèriels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et sux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le Guide pour la préparation des rapports ministèriels sur le rendement 2004 : http://www.tbs-set.ge.ca/rma/dpt/03-04/guidance/table-of-contents-f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister et les défis aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère soit les avantages dévolus aux Canadiennes et à la société en partennes aux est les défis auxquels le ministère a été souvernementales. Et comme il est necessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les réalisations obtenues résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'infermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <u>http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpr/dpr/asp</u>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) KIA 0R5
OU à : mna-mur@tbs-set.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.
d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

 \odot Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC Ottawa, Canada KIA 059

No de catalogue BT31-4/32-2004



Citoyenneté et Immigration Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004

Canada



Commission for Public Complaints Against the RCMP

Performance Report

For the period ending March 31, 2004



Canadä

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/70-2004 ISBN 0-660-62628-4

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: $\underline{http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp}$

Comments or questions can be directed to: Results-based Management Directorate Treasury Board of Canada Secretariat L'Esplanade Laurier Ottawa, Ontario K1A OR5 OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Commission for Public Complaints Against the RCMP

Performance Report

For the period ending March 31, 2004

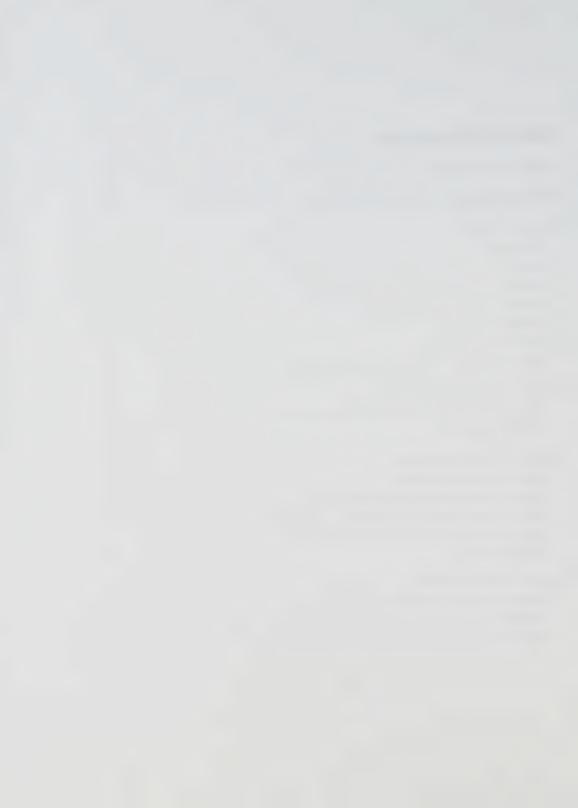
> The Honourable Anne McLellan, P.C., M.P. Minister of Public Safety and

Emergency Preparedness Canada



Table of Contents

Section I – Chair's Message	1
Section II – Management Representation Statement	3
Section III – Context	4
Background	4
Vision	5
Mission	5
Mandate	5
Jurisdiction	5
Core Values	5
Organization Chart – Commission for Public Complaints Against the RCMP	6
Section IV – Performance Summary	7
Progress and Performance Against RPP Commitments	8
High-level Logic Model	15
Section V – Financial Performance	17
Financial Performance Overview	17
Financial Table 1: Summary of Voted Appropriations	18
Financial Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	18
Financial Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	19
Section VI – Other Information	20
Contacts for Further Information and Web site	20
Legislation	20
Publications	21



Section I - Chair's Message

The Commission for Public Complaints Against the RCMP enjoys a solid reputation as a professional and technically competent organization that consistently contributes to better policing in Canada and internationally. Now well into its second decade of existence, the Commission is not content to rest on its past successes.

Even as we attempt to improve, we must realize that we are working in a very different and changing environment. Specifically, our society is increasingly focused on questions of security at the expense of individual liberty. The *Anti-Terrorism Act* has broadened the scope of police powers and the scope of police investigations (for example, the ideological leanings of an individual suspected of a terrorist act are now a legitimate area of investigation for police). As criminal and Charter law constantly evolve, we have to assimilate the changes and try to understand how they affect the police officer on the street.

Improving our relationships with others has never been more important. While the Commission's reports make findings and recommendations to the Commissioner of the RCMP and the Minister of Public Safety and Emergency Preparedness Canada, the Commission needs to maintain relationships with both the RCMP and the Minister. These relationships must not compromise the real and perceived need of the Commission to be independent, yet must also enable the public complaint process in a spirit of co-operation and trust.

Making ourselves accessible to marginalized people (people with mental health challenges, illiterate people, people with a long-standing fear of police and government) is becoming increasingly important, particularly given that our legislation does not provide for complainants to have representatives to speak with us on their behalf. Communicating effectively, especially given the scope of our mandate and the conceptions around it, is another one of our challenges. Our statutory process is unusual (there is virtually no other tribunal like ours) and keeping our process fair is difficult.

It is within this context that our ultimate goal, and what is of real value to Canadian society as a whole, remains improving policing conduct through accountability.

The past year has been extremely busy for our managers and staff. In July 2003, the CPC implemented a short-term project called "Project 100" which was successful in reducing the inventory of review cases from a high of 452 in June 2003 to 352 in March 2004. Also, successful use of Alternate Dispute Resolution by our national office in Surrey, B.C., resulted

Chair's Message

in resolution of 446 of 466 cases, before they had to become formal complaints. This represents a huge savings in complaint resolution efforts, and demonstrates the results of our increasingly effective relationships with the RCMP, and its commitment to dealing responsibly with complaints.

Within the Commission we also face some key challenges, including: introducing an annual planning cycle tied to performance management and measurement; providing services in a timely manner; attracting and retaining qualified personnel; raising public awareness of our services and developing effective tools to measure our success in promoting policing excellence. To address these challenges, we have developed over the course of this past year, a roadmap for the integration of modern comptrollership management initiatives into our business plan.

As we look forward to the future and the challenges that lie ahead, we are confident that the organization will continue to make an effective contribution to safer communities in Canada through its support for better policing. Given the events of the past few years, and concerns with safety and security in general, Canadians expect no less.

Shirley Heafey

Chair, Commission for Public Complaints Against the RCMP

Section II - Management Representation Statement

Management representation statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003–04 departmental performance report (DPR) for the Commission for Public Complaints Against the RCMP.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003–04 Departmental Performance Reports Preparation Guide and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003–04.

Greg Hunter

Executive Director

Areg Aunker

September 13, 2004

Section III - Context

Background

The Government of Canada is committed to fostering strong communities that reflect and reinforce the values that are important to Canadians. These values include respect for peace and the rule of law; respect for human and individual rights; and respect for diversity. The Commission for Public Complaints Against the RCMP plays an important role in maintaining strong and safe communities by providing civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties. The Commission is an independent agency and is not part of the RCMP.

The Commission deals with complaints made by any member of the public concerning the conduct of members of the RCMP in the performance of their policing duties. Complaints can also be made about the conduct of any other person appointed or employed under the RCMP Act. A person can lodge a complaint, even if not directly involved in the incident.

The Commission is an impartial and independent government institution with 44 full-time employees (FTEs), and a budget of \$4,760,000, and whose main stakeholder is the Canadian public. It receives complaints from the public and forwards them to the RCMP for investigation. It can also review the RCMP's handling of a complaint if the complainant is not satisfied with the results of the RCMP investigation into the complaint.

The Commission may conduct investigations, initiate complaints, hold public hearings, summon witnesses, administer oaths, accept such evidence as the Commission sees fit, and make findings and recommendations to the Commissioner of the RCMP and the Minister of Public Safety and Emergency Preparedness Canada.

The Commission's key stakeholders or partners are the Canadian public; RCMP members and senior leadership; and Public Safety and Emergency Preparedness Canada.

The strategic outcome for the Commission is to provide civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties so as to hold the RCMP accountable to the public and promote excellence in policing. The Commission's continuing challenge is to respond to all inquiries and to address all cases within its mandate in a manner that is both timely, and that is manageable within its resource envelope.

The Commission's Vision and Mission Statements clearly set out why it exists, what it does and how it achieves its objectives.

Vision

Excellence in policing through accountability.

Mission

To provide civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties so as to hold the RCMP accountable to the public.

Mandate

The mandate of the Commission is set out in Part VII of the *RCMP Act* and can be summarized as follows:

- To receive complaints from the public about the conduct of RCMP members;
- To conduct reviews when complainants are not satisfied with the RCMP's handling of their complaints;
- To hold hearings and investigations; and
- To report findings and make recommendations.

Jurisdiction

The jurisdiction of the Commission relates to the conduct of RCMP members in the performance of their policing duties and does not involve members of other police forces. The Commission is empowered to make recommendations primarily designed to correct and prevent recurring policing problems.

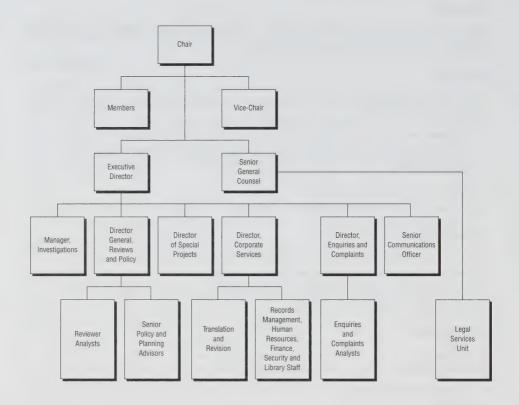
Core Values

The following core values guide the Commission's work and reflect the work environment for which we strive:

- Effective communication
- Excellence
- Fairness
- Independence
- Integrity
- Objectivity
- Professionalism
- Respect
- Teamwork
- Timeliness

5

Organization Chart – Commission for Public Complaints Against the RCMP



Section IV - Performance Summary

In the previous Report on Plans and Priorities (RPP), the Commission identified the following priorities:

- Sustained Quality Assurance;
- Streamlined Internal Processes;
- Improved External Communications;
- Improved Information Gathering to Identify Law Enforcement Trends;
- Cooperative Initiatives with the RCMP; and
- Improved Performance Measurement and Management Through Modern Comptrollership.

Description in this report of progress toward the above priorities, also provides information on the status of the following priorities which appeared in previous reports to Parliament.

- Respond to the public in a timely and effective manner;
- Increase public awareness of the existence and mandate of the Commission;
- Implement an information management plan, including development of a database on public complaints;
- Implement improved policies and procedures, particularly for review activities;
- Develop and implement common standards for police investigation of complaints; and
- Continue to monitor treatment of people in RCMP detention and cases involving cell deaths.

Performance Summary 7

Performance Discussion

Progress and Performance Against RPP Commitments

The Commission's strategic outcome has been and remains to provide civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties so as to hold the RCMP accountable to the public and promote excellence in policing. In support of its strategic outcome, the following presents the status of progress in 2003/04 towards each of the Commission's six RPP priorities.

Priority One: Sustained Quality Assurance (QA) Process

The Commission has initiated a quality assurance process that systematically identifies all legal and operational issues to be examined for each case. Although more remains to be done towards further enhancing QA, progress has been made on several fronts over the past year. Most noteworthy has been the introduction of a 'triage' approach that allows cases to be categorized according to the degree of risk and complexity they pose. Those files determined to be of relatively low risk or complexity no longer require the automatic engagement of the Legal Services Unit (LSU), as was previously the case. Meanwhile, riskier and more complex cases are given greater scrutiny. All case reports are signed by the Chair or Vice-chair after counsel certification of the draft Reviewer Analyst reports.

Monthly meetings of the Chair, Vice-chair, Senior General Counsel, and the Director General of Review and Policy have been instituted to review production levels and targets. Active monitoring of trends in policing behaviour has been continued and expanded at the Commission. The trends of particular interest are those concerning: cell deaths, high speed pursuits and treatment of the mentally ill. Through this active monitoring process, the Commission is better positioned to respond to complaints or to initiate investigations that arise within these key areas of concern.

Priority Two: Streamlined Internal Processes

The Commission has been involved in an ongoing process of evaluation and development of management tools to streamline internal processes related to case review. The Commission is accountable to all Canadians, and especially to those who have taken the time and made the effort to lodge a complaint against the RCMP. Often the process is difficult to understand, and results can take longer than members and complainants expect. The Commission places a continuing importance on expediting the processing of cases, while maintaining the quality assurance objectives of Priority One noted above.

The following are the commitments made in the RPP, along with the status of progress against these commitments:

■ Developing and implementing preliminary case-screening for timely assignment to appropriate personnel

STATUS: A key step contributing to the streamlining of case file management has been determination, through a mandatory preliminary case review by a senior management committee, of the estimated time requirements anticipated for the review of each case. These estimates, which are conveyed to the Reviewer Analysts, are based on each case's perceived risk and complexity. The adoption by Reviewer Analysts of checklists that help ensure that jurisdictional and legal issues have been addressed in their case review, has also expedited the movement of files.

In July 2003, the Commission implemented a short-term project called "Project 100" which was successful in reducing the inventory of review cases from a high of 452 in June 2003 to 352 in March 2004. In addition, the Commission significantly increased the production of reports, more than doubling the number of files closed compared to the last two years. These achievements are a major step in support of the Chair's 2003 commitment to reduce the caseload within a three year period.

One of the case management strategies for the past year was to stabilize the monthly production of reports as a more sustainable method of achieving annual production targets. Compared to the previous year, when production went up and down, in the last two quarters of this year, the Commission consistently produced about 33 reports monthly. For further details on the Commission's operations in 2003-04, please refer to the Commission's Annual Report for that year.

■ Regular caseload monitoring and tracking by management

STATUS: Monthly meetings have been adopted to ensure ongoing and formal monitoring of each active case.

 Clearly defining roles and responsibilities of Enquiries and Complaints Analysts, Reviewer Analysts and Legal Counsel

STATUS: While no explicit definition has been prepared, there is now increased clarity between the respective roles and responsibilities of the Reviewer Analysts and Legal Counsel as a result of discussions during triage meetings.

 Developing and implementing a document of legal certification to ensure all legal issues are adequately considered before case reports are presented to the Chair or Vice-Chair for approval and signature

STATUS: As noted under Priority One, this process has been adopted.

 Developing and implementing a review checklist to ensure a consistent analysis of issues or concerns for examination in each complaint

STATUS: This has been done.

Performance Summary 9

 Developing and implementing a program for improved liaison with complainants, RCMP members and other stakeholders

STATUS: Resource constraints inhibited the development of a formal program. However, additional efforts to communicate closely with the RCMP have resulted in a formal directive from the RCMP Commissioner issued to members concerning the adoption of investigation protocols advocated by the Commission.

■ Encouraging informal resolution of complaints whenever possible, with the goal of increased client satisfaction and effective use of limited financial resources

STATUS: Alternative Dispute Resolution (ADR) has been increasingly applied out of the Commission's Surrey office. There was a 58 percent increase in the number of ADR cases from the previous fiscal year. During 2003-2004, the Western Region office used ADR in 466 cases, successfully resolving 446 of them. Only 20 resulted in formal complaints. While this outcome represents a major improvement in complaints management, and a major decrease in complaints requiring investigation by the RCMP or review by the Commission, it also speaks to the need for increased resources to formalize and institutionalize this pilot approach to complaints management. The challenge is to apply ADR techniques to increasingly complex files, and to do so on a regular basis.

Priority Three: Improved External Communications

This commitment is a priority as it is recognized that the Commission needs to more effectively disseminate those issues of interest to Parliamentarians and the Canadian public.

The following is the status of initiatives under this priority:

complying with Treasury Board standards.

- Redesigning the Commission web site to meet Common Look and Feel standards

 STATUS: This task has been completed; the Commission redesigned its web site to make it more informative, and the information contained within it more accessible, while
- Updating the Commission pamphlet to better explain its process to a broader range of audiences

STATUS: This task has been completed and pamphlets were sent to a broad range of commissions, and human rights and social service organizations. The expected outcome, while difficult to measure, is a heightened awareness of the Commission and its mandate.

 Increasing the media profile of the Commission to promote a better understanding of its mandate and publicize changing policing policies

STATUS: In addition to its efforts to increase awareness of the Commission among a host of stakeholders, the Commission has targeted the media specifically. It has done so by ensuring that when an event of interest to the Commission arises and is reported upon, a letter with information on the Commission is sent to the reporter and any other relevant organizations linked to the event. As a specific example, along with its letter, for reports of cases involving high speed police pursuits the Commission provides recommendations contained in its groundbreaking report on *Police Pursuits and Public Safety*. It should be noted that prior to the Commission's preparation of this report, the topic of police pursuits and public safety had not yet been addressed in Canada in a meaningful fashion.

■ Increasing the Commission's interaction with Parliamentarians to provide them with information to share with their constituents

STATUS: The Commission continued to provide details in its annual report on complaints, investigations and reviews. This information provides readers, including Parliamentarians, with an understanding of current and emerging issues in police oversight.

■ Increasing awareness of the Commission's mandate and procedures by the public and within the rank and file of RCMP members

STATUS: While in the past the annual report was distributed to all detachments, it is now available to members on the web site, and as such is readily accessible by both members and the public. In addition, while the number of annual report hardcopies distributed has fallen, the number of recipient organizations that receive hardcopies has been expanded.

The directive issued by the RCMP to its members emphasizing the use of investigation protocols advocated by the Commission can be assumed to have increased the profile of the Commission among members.

The complaints form was put on the web site, and therefore, is now accessible electronically.

Priority Four: Improved Information Gathering to Identify Law Enforcement Trends

The Case Tracking System (CTS) was implemented to allow the Commission to effectively track the progress of complaints through the various stages of the process. The commitments within this priority and the status of each follow:

■ Enhancing the capacity of the CTS to include identification of law enforcement trends, issues and legal concerns

STATUS: Use of the CTS has been further enhanced over the past year in that the new online complaints forms can now be merged directly into the CTS system. Financial spending constraints, however, hindered further expansion of the CTS capabilities.

Performance Summary 11

 Increasing use of the web site and relevant academic journals to publicize the Commission's existing findings and recommendations to the RCMP

STATUS: Key Commission reports, Public Hearing reports and the Chair's speeches are examples of documents that are routinely placed onto the web site.

■ Initiating new reports on areas of concern to the Commission

STATUS: While resource constraints have hindered the ability of the Commission to produce the number of reports on key issues that it would have liked, the past year saw the release of the Report into Complaint Concerning RCMP Treatment of a Person Experiencing a Mental Health Crisis, which addresses the treatment of the mentally ill by the RCMP. The result of this report has been a number of requests for the Chair to provide speeches and keynote addresses on this issue. In addition, the RCMP fully supported the report's findings, and accepted all recommendations except one.

Priority Five: Cooperative Initiatives with the RCMP

The Commission is mandated by the *RCMP Act* to send complaints to the RCMP for initial investigation. In exceptional cases, the Chair of the Commission can start her own investigation or hearing, but in the vast majority of cases, the RCMP is mandated to investigate complaints as a first step in the process.

If complainants are not satisfied with the way the RCMP conducts its investigation or its results, they may ask the Commission to conduct a review of their case. In recent years, the Commission has received anywhere from 250 to 400 such requests annually.

Under the current system, the Commission often needs either to request further information from the RCMP to conduct a thorough review or to complete its own further investigation to obtain all information necessary to assess all allegations.

The following are the RPP initiatives and the status of each under this priority:

Developing and implementing improved RCMP investigation standards

STATUS: In November, 2003, the RCMP Commissioner sent a directive to all members regarding the expected protocols to be followed in the handling of public complaints investigations; these protocols are consistent with what the Commission has been seeking through direct discussions with the RCMP.

 Developing and implementing a checklist for relevant material to be forwarded to the Commission to review cases

STATUS: This has been accomplished, with the result that the RCMP has provided more relevant materials on a timely basis. The outcome has been a decreased workload for both the Commission and the RCMP.

 Clearly defining roles and responsibilities between the Commission and the RCMP's Internal Affairs and External Review and Appeals Sections

STATUS: The RCMP's complaints investigation practices were seen to improve dramatically in the past year, and more specifically, the vast majority of the Commission's recommendations following case review were accepted by the RCMP in 2003/04. Some of the tangible outcomes of the Commission's efforts with the RCMP are noteworthy.

As a result of the Commission's efforts surrounding RCMP conduct in crowd control, name tags are now worn by all RCMP members in crowd control situations, and the amount of pepper spray is recorded if used.

The RCMP has appointed a contact person to act as liaison between the Commission and the detachments. This appointment was to a large extent the result of efforts by the Commission, and the outcome has been that the obtaining of relevant materials files and other documentation from detachments for use by the Commission has been greatly expedited.

While, in general, cooperation with the RCMP is positive, the RCMP has declined to provide relevant material that they claim has an impact on national security. This is a significant barrier to the Commission's ability to conduct reviews of certain cases.

Concerns arise regarding the provision of relevant material even when it is not in the context of national security. A case arose in the context of a complaint where RCMP members and officers from a provincial police force had searched the complainant's barn. The complainant alleged, among other things, that an RCMP member had improperly obtained the search warrant. Specific materials relating to the case were requested from the RCMP by the Commission, but were not provided. The Commission and the RCMP had a fundamental disagreement about the RCMP obligation to provide, and the Commission's right to receive, certain material subject to the police informer privilege. When the difference could not be resolved, it became necessary to submit the matter to the Federal Court for decision. Accordingly, in this past year the Commission was compelled to unexpectedly devote a large amount of resources to this one case.

Performance Summary 13

Priority Six: Improved Performance Measurement and Management Through Modern Comptrollership

In recognition of the advantages of fully adopting the principles of modern comptrollership, the following initiatives were adopted, with the status of each.

■ Developing an action plan to implement modern management practices

STATUS: This was done and the plan was approved. In the 2003-04 fiscal year, the Commission attended briefings on, conducted capacity assessments for and developed an action plan relating to modern comptrollership. With this increased understanding of modern comptrollership, the outcome is that the Commission is in a position to build modern comptrollership principles and practices into its business planning and business processes in the coming fiscal year.

The action plan on modern comptrollership will lead to the integration of strategic planning, business planning and performance management, on both a multi-year and annual basis. The Report on Plans and Priorities will be the primary vehicle to launch this approach, along with the first formal corporate business plan for the organization. This will contain key elements relating to human resources management, information and technology management and the introduction of a more thorough approach to corporate planning and reporting.

• Assessing resources by identifying gaps between available resources and desired outcomes

STATUS: Subsequent to the annual budget challenge exercise, it was evident that a resource reallocation was needed to overcome a shortfall in the salary reference level. This shortfall arose due to longstanding inadequate salary funding. The result was temporary funding from Treasury Board, but the fundamental salary shortfall issue remains to be addressed.

■ Developing more sophisticated performance measures

STATUS: Due to training and travel constraints, and freezes on contracting, this initiative was postponed.

High-level Logic Model

Strategic outcome

To provide civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties so as to hold the RCMP accountable to the public and promote excellence in policing.

The Commission for Public Complaints Against the RCMP plays an important role in maintaining strong and safe communities by providing civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties. The Commission is an independent agency and is not part of the RCMP.

The Commission deals with complaints made by any member of the public concerning the conduct of members of the RCMP in the performance of their policing duties. Complaints can also be made about the conduct of any other person appointed or employed under the RCMP Act. A person can lodge a complaint, even if not directly involved in the incident.

During 2003-2004, total authorities received for 2003/04 were \$5,276,000 and actual costs were \$4,903,000. The Commission received funding through Supplementary Estimates B in the amount of \$429,746 to help resolve funding pressures including a salary shortfall. The Commission has 44 full-time positions.

Intermediate outcomes*

The intermediate outcomes that lead to the strategic outcome are:

- Broader public awareness and confidence in the Commission
- Change in RCMP policing practices
- Fewer complaints
- An energized workforce

Immediate outcomes*

The immediate outcomes expected to lead up to the strategic outcomes are:

- Maintenance or increase in percentage of Commission's recommendations accepted by RCMP
- Continuing and improving communications with RCMP over Commission expectations surrounding investigation protocols
- More awareness and engagement by Parliamentarians demonstrated with respect to the Commission's role
- More rapid handling of cases to the satisfaction of complainants

Performance Summary 15

Plans and priorities

The key priorities identified in the Report on Plans and Priorities contributing to the strategic outcome, along with the funds allocated to support these priorities.

Sustained Quality Assurance (QA) Process (to systematically identify all legal and operational issues to be examined for each case, and as a consequence to ensure high quality reports)	\$ 1,186,283
• Streamlined Internal Processes (to expedite the process of case review)	\$ 1,724,133
Improved External Communications (to effectively disseminate issues of interest to Parliamentarians and the public pertaining to the delivery of the Commission's mandate)	\$ 297,662
 Improved Information Gathering to Identify Law Enforcement Trends (to enhance the role of the Case Tracking System to track issues and identify trends emerging in policing practices) 	\$ 166,585
• Cooperative Initiatives with the RCMP (to work with the RCMP to foster improved information exchange, and RCMP investigation protocols)	\$ 377,433
Improved Performance Measurement and Management Through Modern Comptrollership (to implement principles of modern comptrollership toward development of a more systematic and sophisticated performance measurement regime)	\$ 218,604
Other Costs Not Factored into the Above	
IT Service & Maintenance Costs (MOU with PSEPC)	\$ 246,000
Investigations	\$ 199,900
Public Security and Anti-Terrorism Issues	\$ 281,600
Federal Court Case & Human Rights Case	\$ 204,800

Total authorities received for 2003/04 were \$5,276,000 and actual costs were \$4,903,000.

Section V - Financial Performance

Financial Performance Overview

During 2003-2004, the total authorities received were \$5,276,000 and actual costs were \$4,903,000. The Commission received funding through Supplementary Estimates B in the amount of \$429,746 to help resolve funding pressures including a salary shortfall.

From Treasury Board Vote 5, the Commission also received \$66,075 to offset severance pay and maternity allowance costs for two employees.

The Commission's carry-forward was in the amount of \$6,682.

Treasury Board Vote 10 provided the Commission with \$80,000 for the Modern Comptrollership Cluster Project Action Plan.

Also received from Treasury Board Vote 15 was an amount of \$16,000 to cover the increase in salaries negotiated through collective bargaining

The following tables are applicable to the Commission for Public Complaints Against the RCMP:

- 1. Summary of Voted Appropriations
- 2. Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
- 3. Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Financial Table 1: Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (\$ thousands)

		Authorities for 2003-2004			
Vote		2003-2004 Planned Spending	2003-2004 Total Authorities	2003-2004 Actual	
	Royal Canadian Mounted Police Public Complaints Commission				
55	Operating expenditures	4,161	4,760	4,387	
(S)	Contribution to employee benefit plans	516	516	516	
	Total for the Commission	4,677	5,276	4,903	

Total Authorities are Main Estimates and Supplementary Estimates of \$436,428, Vote 5 in the amount of \$66,075, Vote 15 in the amount of \$16,000 and Vote 10 in the amount of \$80,000.

Financial Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

	2003-2004			
Receipt and review of public complaints	Planned Spending	Total Authorities	Actual	
FTEs	44	_	44	
Operating	4,677	5,276	4,903	
Total Net Expenditures	4,677	5,276	4,903	
Costs of services provided by other departments	563	563	563	
Net Cost of the Program	5,240	5,839	5,466	

Financial Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Commission Planned Versus Actual Spending (\$ thousands)

			2003-2004		
	Actual 2001-02	Actual 2002-03	Planned Spending	Total Authorities	Actual
RCMP Public					
Complaints Commission	4,653	4,822	4,677	5,276	4,903
Total	4,653	4,822	4,677	5,276	4,903

Total Authorities are Main Estimates and Supplementary Estimates of \$436,428, Vote 5 in the amount of \$66,075, Vote 15 in the amount of \$16,000 and Vote 10 in the amount of \$80,000.

Financial Performance 19

Section VI - Other Information

Contacts for Further Information and Web site

Head Office

Commission for Public Complaints Against the RCMP (CPC) P.O. Box 3423, Station 'D' Ottawa ON K1P 6L4

(613) 952-1471 1-800-665-6878

Western Region Office

Commission for Public Complaints Against the RCMP (CPC) 7337 137th Street
Suite 102
Surrey, BC V3W 1A4

(604) 501-4080 1-800-665-6878

Web site:

www.cpc-cpp.gc.ca

Legislation

The Commission for Public Complaints Against the RCMP shares responsibility with the RCMP for carrying out the provisions of Part VII, *Royal Canadian Mounted Police Act*, (R.S., c. R-10, Part VII).

In addition, the Commission for Public Complaints Against the RCMP reports to Parliament on Parts VI and VII of the Royal Canadian Mounted Police Act (R.S., c. R-10, Part VI, Part VII).

Publications

Annual Reports 1988-1989 to 2003-2004

Chair's Final Report of a Public Interest Investigation – Alleged Pursuit and Collision in Surrey, British Columbia (August, 2003)

Speech Delivered by the Chair: Civilian Oversight: Balancing Risks, Rights and Responsibilities (October, 2003)

Chair's Final Report Concerning the Public Interest Investigation Into the Incidents Involving Demonstrators in the Communities of Saint-Sauveur and Saint-Simon, New Brunswick (March 2001)

Chair's Final Report Concerning the Public Interest Investigation Into the Incidents Surrounding the Detention and Death of Mr. Kim Erik Nielsen of Kamloops, British Columbia (October 2000)

Police Pursuits and Public Safety
A report by the Commission for Public Complaints Against the RCMP (Autumn 1999)

Other Information 21





Liste des rapports exigés par la loi et des rapports de la Commission

Rapports annuels Ac 1988-1989 à 2003-2004

Rapport final de la Présidente à la suite d'une enquête d'intérêt public au sujet d'une poursuite présumée et d'une collision à Surrey en Colombie-Britannique (2001 2003)

Allocution prononcée par la Présidente : Surveillance civile : Evaluer le risque, les droits et les responsabilités (octobre 2003)

Rapport final de la Présidente à la suite d'une enquête dans l'intérêt public relativement aux évenements du 2 au 4 mai 1997 dans les communautés de Saint-Sauveur et de Saint-Simon, Nouveau-Brunswich (mats 2001)

Rapport final de la Présidente à la suite d'une enquête d'intérêt public suivant la plainte de la Présidente au sujet de M. Kim Erik Nielsen de Kamloops, Colombie-Britannique (octobre 2000)

Les poursuites policières et la sécurité du public contre la GRC (automne 1999) Un rapport de la Commission des plaintes du public contre la GRC (automne 1999)

Section VI – Renseignementsires

Contacts et site Web

Administration centrale

Commission des plaintes du public contre la GRC

C.P. 3423

Succursale D Ottawa ON K IP 61.4

Ottawa ON KIP 6L4

149-599-008-1 14+1-756 (£19)

Bureau de la région de l'Ouest

Commission des plaintes du public contre la GRC 7737 137 Street Suite 102

Surrey, BC V3W 1A4

.

080+-105 (+09)

: daW ati2

www.cpc-cpp.gc.ca

Dispositions législatives administrées par la Commission des plaintes du public contre la GRC

La Commission des plaintes du public contre la GRC et la GRC sont responsables de l'application de la partie VII de la Loi sur la Gendarmerie royale du Canada, (S.R., chap. R-10, partie VII).

De plus, la Commission des plaintes du public contre la GRC est responsable devant le Parlement de l'application des parties VI et VII de la Loi sur la Gendarmerie royale du Canada, (S.R., chap. R-10, parties VI et VII).

Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par la Commission et dépenses réelles (en milliers de \$)

I£	£59 þ	4 877	449 b	947 5	4 903
nmission des plaintes OAO la GRC	£\$9 	778 +	∠∠9 †	927 \$	£06 †
	Réelles 2001-02	Réelles 2002-03	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
				2003-2004	

Les autorisations totales comprennent le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses de 436 428 $\,$ De plus, la Commission a reçu 66 075 $\,$ au titre du crédit 5, 16 000 $\,$ au titre du crédit 15 et 80 000 $\,$ au titre du crédit 10.

Tableau financier 1 : Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de \$)

₹ 603	947 5	449 b	Total de la Commission	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			sociaux des employés	
915	915	915	Contributions aux régimes d'avantages	(S)
∠8£ \	094 +	191 +	Dépenses de fonctionnement	SS
			Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada	
2003-2004 Dépenses réelles	2003-2004 Autorisations totales	2003-2004 Dépenses prévues		Crédit
\$002-200¢	oz nə snoitssitotu	V	_	

Les autorisations totales comprennent le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses de 436 428 \$. De plus, la Commission a reçu 66 075 \$ au titre du crédit 5, 16 000 \$ au titre du crédit 15 et 80 000 \$ au titre du crédit 10.

Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par la Commission par rapport aux dépenses réelles (en milliers de \$)

Coût net du programme	2 540	688 S	99₺ ≦
Services fournis par d'autres ministères	£9S	£9S	£9 S
Total net des dépenses	∠∠9 †	947 5	₹06 ₩
Fonctionnement	449 †	947 5	£06 †
ELD	+ +	-	++
Réception et examen des plaintes du public	Dépenses	Autorisations səlatot	Dépenses réelles
		\$002-2004	

Section V - Rendement financier

Vue d'ensemble du rendement financier

Les autorisations totales reçues pour l'exercire 2003-2004 étaient de 5 276 000 \$ et les dépenses réelles ont été de 4 903 000 \$.

La Commission a reçu un financement de 429 746 \$ au titre du Budget supplémentaire des dépenses (B) pour desserrer les contraintes de financement, y compris un déficit au chapitre de la rémunération.

La Commission a également reçu 66 075 \$ pour contrebalancer les dépenses liées à l'indemnité de départ et au congé de maternité de deux employés.

Le report sur les exercices ultérieurs de la Commission était de 6 682 \$.

La Commission a reçu $80\,000\,\$$ au titre du crédit $10\,\mathrm{du}$ Conseil du Trésor destiné au plan d'action du projet de grappe de la gestion moderne.

La Commission a également reçu 16 000 \$ au titre du crédit 15 du Conseil du Trésor pour couvrir les augmentations salariales accordées à la suite de négociations collectives.

Les tableaux suivants ont rapport à la Commission des plaintes du public contre la GRC:

- 1. Sommaire des crédits approuvés
- 2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
- 3. Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Plans et priorités

axées sur la gestion moderne

• Efforts collectifs avec la GRC

lui permettre de déceler les enjeux et les tendances du maintien de l'ordre) (élargir les capacités du système de suivi des plaintes informatisé pour du maintien de l'ordre • Meilleure collecte de données afin de déceler les tendances \$ 585 991 du mandat de la Commission) du Parlement et au public canadien qui concernent l'exécution (pour mieux faire connaître les questions d'intérêt aux membres • Amélioration des communications externes \$ 799 467 (pour accélérer la procédure d'examen de cas) \$ 551 724 1 Procédés rationalisés à l'interne assurant ainsi des rapports de grande qualité) juridique et opérationnel devant être examinées dans chaque cas, (pour identifier de façon systématique toutes les questions d'ordre • Processus continu d'assurance de la qualité \$ 882 981 1 rapport sur les plans et les priorités, ainsi que les fonds attribués pour chacune d'elle. Voici les priorités principales qui mènent au résultat stratégique et qui sont identifiées dans le

(pour adopter les principes de la gestion moderne en vue de développer un exercice de mesure du rendement systématique et sophistiqué)

Autres dépenses non applicables à celles mentionnées ci-dessus

Service et soutien en matière de technologie de l'information

MOU avec SPPCC)

Enjeux liés à la sécurité publique et à l'antiterrorisme

Enjeux liés à la sécurité publique et à l'antiterrorisme

204 800 \$

Arrêt de la Cour fédérale et arrêt sur la Commission

Arrêt de la Personne

des droits de la personne

Les autorisations totales reçues pour l'exercice 2003-2004 étaient de 5 276 000 \$ et les dépenses réelles ont été de 4 903 000 \$.

• Amélioration des mesures de rendement et mise en oeuvre d'initiatives

(pour travailler de concert avec la GRC en vue d'améliorer l'échange

d'information et les protocoles d'enquête de la GRC)

\$ +09 817

\$ 554 775

Modèle logique de haut niveau

Résultat stratégique

Fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions afin d'assurer que la GRC est redevable au public.

La Commission des plaintes du public contre la GRC exerce un rôle important en ce qui concerne le maintien de collectivités solides et sûres, en assurant une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. La Commission est un organisme autonome qui ne fait pas partie de la GRC.

La Commission examine les plaintes qui sont déposées par les membres du public concernant la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. Une plainte peut aussi traiter de la conduite de toute autre personne nommée ou employée sous le régime de la Loi sur la GRC. Une personne peut déposer une plainte même si elle n'est pas directement liée à l'incident.

En 2003-2004, les autorisations totales reçues pour l'exercice 2003-2004 étaient de 5 276 000 \$ et les dépenses réelles ont été de 4 903 000 \$. La Commission a reçu un financement de 429 746 \$ au titre du Budget supplémentaire des dépenses (B) pour desserrer les contraintes de financement, y compris un déficit au chapitre de la rémunération. La Commission compte 44 postes à temps plein.

Résultats intermédiaires*

Les résultats intermédiaires qui mènent au résultat stratégique sont les suivants:

- Sensibiliser davantage le public et favoriser la confiance en la Commission
- Amélioration des pratiques policières de la GRC
- Diminution du nombre de plaintes
- Un effectif stimulé

staltats immédiats

Les résultats immédiats escomptés qui mèneront au résultat stratégrque sont les suivants:

- Maintien ou augmentation du pourcentage des recommandations de la Commission auxquelles souscrit la GRC
- Poursuivre et améliorer les discussions avec la GRC en ce qui concerne les attentes de la Commission à l'égard des protocoles d'enquête
- Plus grande sensibilisation et prise de position de la part des membres du Parlement en ce qui concerne le rôle de la Commission
- Traitement plus rapide de cas à la satisfaction des plaignants

de la police et du droit d'accès dont la Commission devrait disposer en ce qui concerne ces documents. Lorsqu'on n'a pu régler le différend, la Commission a jugé nécessaire de renvoyer la cause devant la Cour fédérale. En conséquence, au cours de la dernière année, la Commission a dû affecter bon nombre de ressources à cette cause.

Sixième priorité : Mesures de rendement améliorées et initiatives axées sur la gestion moderne

La Commission reconnaît les avantages d'adopter entièrement les principes de la gestion moderne. Les initiatives qui suivent, accompagnées d'un bilan, ont été amorcées.

■ Concevoir un plan d'action visant l'application de pratiques de gestion moderne

BILAN: On a établi et accepté ce plan. Au cours de l'exercice financier 2003-2004, la Commission a assisté à des séances d'information au sujet d'un plan d'action destiné à la gestion moderne. Par la suite, elle a procédé à des évaluations de la capacité, ce qui lui a permis d'établir ce plan d'action. Grâce à une meilleure compréhension de la gestion moderne, la Commission sera en mesure d'intégrer des principes et des pratiques de la gestion moderne, la commission sera en mesure d'intégrer des principes et des pratiques de la gestion moderne à sa planification et à son processus opérationnels au cours du prochain exercice financier.

Le plan d'action destiné à la gestion moderne mènera à l'intégration de la planification astratégique, la planification opérationnelle et la gestion du rendement, sur une base à la fois annuelle et pluriannuelle. Le rapport sur les plans et les priorités servira d'instrument principal pour l'adoption de cette approche, de même que le premier plan d'entreprise officiel de l'organisme. Ces documents comprendront des éléments principaux portant sur la gestion des ressources humaines, la gestion des technologies de l'information et la présentation d'une approche plus intégrale concernant la planification et le rapport d'entreprise.

 Evaluation des ressources grâce à l'identification des écarts entre les ressources disponibles et les résultats escomptés

BILAN: Suivant l'exercice de défi du budget annuel, il était clair qu'une réaffectation. Le des ressources était nécessaire pour couvrir le déficit au chapitre de la rémunération. Le financement de longue date inadéquat destiné à la rémunération est la cause de ce déficit. Le Conseil du Trésor a dû accorder un financement temporaire à la Commission, mais la question fondamentale du déficit au chapitre de la rémunération n'a toujours pas été abordée.

Mise en oeuvre de mesures de rendement plus rigoureuses

BILAN : On a reporté cette initiative en raison des contraintes de formation et de déplacement, et du blocage de la prestation extérieure de services.

■ Développement et adoption de normes d'enquête améliorées de la GRC

BILAN: En novembre 2003, le Commissaire de la GRC a fait parvenir une directive officielle à tous ses membres en ce qui concerne les protocoles d'enquête à respecter dans le cadre d'enquêtes sur les plaintes du public. Ces protocoles correspondent à ce que la Commission a fait valoir par suite de discussions directes avec la GRC.

■ Création et adoption d'une liste de contrôle du matériel pertinent à envoyer à la Commission concernant les cas d'examen

BILAN: On a effectué cette tâche, de sorte que la GRC fournit désormais davantage de documents pertinents en temps opportun. Par conséquent, la charge de travail a diminué, tant à la Commission qu'à la GRC.

■ Définition explicite des rôles et des responsabilités partagés par la Commission, la Sous-direction des Affaires internes et la Section des examens externes et des appels de la GRC

BILAN: Au cours de la dernière année, la GRC a grandement amélioré ses règles d'enquête sur les plaintes et, plus particulièrement, en 2003-2004, la GRC a souscrit à la plupart des recommandations que la Commission a émises à la suite d'un examen des cas. Les efforts coordonnés entre la Commission et la GRC ont produit des résultats tangibles, dont certains sont remarquables.

Par suite des efforts de la Commission en ce qui concerne la conduite de la GRC relativement au contrôle des foules, tous les membres de la GRC qui sont impliqués dans le contrôle des foules portent désormais un insigne nominatif, et la quantité de gaz poivré utilisée, si tel est le cas, est notée.

La GRC a nommé une personne-ressource qui assure la liaison entre la Commission et les détachements. Cette nomination fut possible grâce en grande partie au travail de la Commission. Celle-ci peut maintenant obtenir des dossiers pertinents et d'autres documents des détachements plus rapidement.

Bien qu'en général notre coopération avec la GRC est harmonieuse, la GRC a déjà refusé de fournir des documents pertinents qui, selon elle, ont une incidence sur la sécurité nationale. Il s'agit là d'un obstacle considérable qui empêche la Commission de mener un examen de certains cas.

La fourniture de documents pertinents soulève des inquiétudes même lorsqu'il ne s'agit pas de sécurité nationale. Cette question est issue d'une plainte déposée à la suite d'une perquisition de la grange du plaignant par deux membres de la GRC suite de provincial. Le plaignant alléguait, entre et plusieurs agents d'un membre de la GRC avait obtenu le mandat de perquisition de autres choses, qu'un membre de la GRC avait obtenu le mandat de perquisition de façon inappropriée. La Commission a demandé à la GRC une copie des documents pertinents, mais la GRC a refusé de les lui transmettre. La Commission et la GRC ont exprimé leur désaccord fondamental l'une envers l'autre au sujet de la GRC qui devrait fournir certains documents sous réserve du privilège relatif aux indicateurs devrait fournir certains documents sous réserve du privilège relatif aux indicateurs

 Élargir les capacités du système de suivi des plaintes informatisé pour lui permettre de déceler les tendances du maintien de l'ordre, les problèmes et les décisions, ainsi que les questions d'ordre juridique

BILAN: Au cours de la dernière année, l'usage du système de suivi des plaintes informatisé s'est répandu, puisqu'on peut désormais intégrer la nouvelle formule de plainte accessible par voie électronique directement au système informatisé. Cependant, les capacités d'extension du système de suivi des plaintes informatisé sont limitées en raison de contraintes budgétaires.

■ Communiquer les conclusions et les recommandations qui ont été formulées à l'intention de la GRC par le biais d'une utilisation soutenue du site Web et de revues spécialisées

BILAN: Les rapports principaux de la Commission, les rapports sur les audiences publiques et les discours de la Présidente comptent parmi les exemples de documents qui sont ajoutés régulièrement au site Web.

■ Rédiger de nouveaux rapports sur des sujets de préoccupation pour la Commission

BILAN: Même si les contraintes budgétaires ont nui à la capacité de la Commission de produire le nombre de rapports traitant d'enjeux clés qu'elle ne l'aurait souhaité, la Commission a publié, au cours de la dernière année, le Rapport concernant une plainte sur la façon dont certains membres de la GRC ont appréhende une personne en était de crise. Ce rapport traite de la manière dont la GRC intervient auprès des personnes atteintes d'une maladie mentale. Par suite de la publication de ce rapport, on a demandé à la Présidente de prononcer des allocutions et des discours liminaires à ce sujet. En outre, la GRC a accepté les conclusions du rapport et elle a souscrit à toutes les recommandations, à l'exception d'une seule.

ORD al oeve chitotts collectifs avec la GRD

La Commission est tenue, en vertu de la Loi sur la GRC, d'envoyer les plaintes à la GRC pour fin d'enquête préliminaire. À l'occasion, la Présidente de la Commission peut décider de faire enquête ou de tenir une audience publique, mais dans la plupart des cas, la GRC doit d'abord mener une enquête sur les plaintes.

Si les plaignants ne sont pas satisfaits de la façon dont la GRC a mené son enquête ou des résultats de celle-ci, ils peuvent demander un examen à la Commission. Depuis quelques années, la Commission a reçu quelque 250 à 400 demandes d'examen par année.

La démarche qu'effectue la Commission présentement fait en sorte qu'elle doit souvent demander des renseignements additionnels à la GRC afin d'examiner la plainte à fond ou tenir sa propre enquête approfondie dans le but d'obtenir tous les renseignements nécessaires à l'évaluation de toutes les allégations.

Voici les initiatives qui ont été énoncées dans le RPP et le bilan de chacune d'elle selon cette priorité:

Augmenter le profil médiatique de la Commission afin de promouvoir une compréhension approfondie de son mandat et de rendre public les politiques du maintien de l'ordre qui sont mises à jour

BILAN: En plus des efforts qu'elle a déployés pour mieux se faire connaître auprès de plusieurs intervenants, la Commission vise les médias en particulier. Ainsi, lorsque la Commission s'intéresse à un événement précis et qu'elle en rend compte, on envoie une lettre d'information au sujet de la Commission au journaliste et à tout autre organisme pertirnent. À titre d'exemple, les rapports d'examen concernant une poursuite policière à grande vitesse sont accompagnés d'une lettre, mais également de recommandations è grande vitesse sont accompagnés d'une lettre, mais également de recommandations et la sécurité du public. Il est à noter qu'avant que la Commission ne publie ce rapport, et la sécurité du public. Il est à noter qu'avant que la Commission ne publie de manière et la svait jamais traité des poursuites policières et de la sécurité du public de manière significative au Canada.

Accroître l'interaction avec les membres du Parlement pour leur fournir le matériel d'information qu'ils pourront communiquer à leurs électeurs

BILAN: La Commission continue de fournir des détails dans son rapport annuel au sujet de plaintes, d'enquêtes et d'examens. Grâce à cette information, les lecteurs, y compris les membres du Parlement, sont en mesure de comprendre les enjeux actuels et les questions d'actualité qui portent sur la surveillance du maintien de l'ordre.

Sensibiliser davantage le public et les membres de la GRC au mandat et aux démarches de la Commission

BILAN: Auparavant, on distribuait le rapport annuel à tous les détachements. Aujourd'hui, les membres, tout comme le public, peuvent y avoir accès par voie électronique sur le site Web. De plus, bien que la distribution de copies papier du rapport annuel ait diminuée, le nombre d'organismes qui en reçoivent une copie a augmenté.

On peut présumer que la directive que la GRC a émise à ses membres en ce qui concerne l'emploi de protocoles d'enquête préconisés par la Commission a mis en valeur le profil de la Commission parmi les membres.

On a intégré la formule de plainte dans le site Web, elle est maintenant disponible par voie électronique.

Quatrième priorité : Meilleure collecte de données afin de déceler les tendances du maintien de l'ordre

Le système de suivi des plaintes informatisé a été créé afin de permettre à la Commission de suivre l'état d'avancement de la procédure d'examen. Voici les initiatives projetées par cette priorité et le bilan de chacune d'entre elles :

 Développement et mise en œuvre d'un programme destiné à améliorer les échanges avec les plaignants, les membres de la GRC et les autres parties visées

BILAN: Des limites financières ont empêché la mise au point d'un programme général. Cependant, les efforts supplémentaires que nous avons déployés pour communiquer régulièrement avec la GRC ont porté fruit, de sorte que le Commissaire de la GRC a fait appliquer une directive officielle auprès de ses membres en ce qui concerne l'adoption de protocoles d'enquête que la Commission a fait valoir.

■ Encourager le règlement des plaintes à l'amiable lorsque cela est possible, tout en augmentant la satisfaction des clients et en utilisant des ressources financières limitées de façon efficace.

BILAN: Le bureau de la Commission situé à Surrey a recours de plus en plus au mode de règlement des différends à l'amiable. Le nombre de cas résolus grâce à cette formule a augmenté de 58 pour cent depuis le dernier exercice financier. En 2003-2004, le bureau de la région de l'Ouest a eu recours au règlement des différends à l'amiable dans 466 cas et a réussi à en résoudre 446. Seulement 20 d'entre eux ont été suivis d'une plainte officielle. Quoique ce résultat affiche une amélioration importante en regard de la gestion des plaintes, cela montre le besoin d'une augmentation des ressources en vue d'officialiser et d'institutionnaliser cette approche pilote associée à la gestion des plaintes. Le but est d'appliquer peu à peu les techniques du mode de règlement des différends à l'amiable aux dossiers complexes, et de le faire régulièrement.

Troisième priorité: Amélioration des communications externes

Cet engagement est classé parmi les priorités, puisqu'il est reconnu que la Commission doit faire connaître ces questions d'intérêt aux membres du Parlement et au public canadien.

Voici un bilan des initiatives projetées par cette priorité:

■ Reconception du site Web de la Commission pour qu'il soit conforme à la normalisation des sites Internet

BILAN: On a effectué cette tâche; la Commission a refait son site Web en vue de le rendre plus informatif, et de rendre son contenu plus accessible, tout en respectant les normes établies par le Conseil du Trésor.

 Mise à jour du dépliant de la Commission afin d'expliquer plus clairement sa démarche à un public plus large

BILAN: On a accompli cette tâche. Les dépliants ont été envoyés à un ensemble de commissions et d'organismes pour les droits de la personne et d'organismes sociaux. Bien qu'il soit difficile à évaluer le résultat escompté, on souhaite accroître la sensibilisation en ce qui concerne la Commission et son mandat.

 Développement et mise en œuvre d'un triage préalable d'enquêtes aux fins de distribution en temps opportun aux membres du personnel compétents

BILAN: Une étape clé ayant contribué à la rationalisation de la gestion des dossiers s'avère la volonté, grâce à l'examen préalable et obligatoire de cas effectué par un comité de la haute direction en vue de déterminer le temps qu'il faudra pour examiner chaque cas. Ces estimations, qui sont transmises à l'examinateur-analyste, sont fondées sur le risque et la complexité perçus de chaque cas. Les examinateurs-analystes se servent d'une liste de contrôle pour s'assurer que toutes les questions juridiques ont été identifiées et traitées au cours de l'examen d'un cas. Cette méthode a également permis d'accélérer le traitement des dossiers.

En juillet 2003, la Commission a mis en œuvre un projet pilote, intitulé « Projet 100 », lequel a permis de réduire l'inventaire des dossiers d'examen d'un sommet de 452 en juin 2003 à 352 en mars 2004. De plus, la Commission a sensiblement augmenté la production de rapports, plus du double de dossiers clos par rapport aux deux derniers exercices. Ces réalisations s'avèrent un pas important dans l'engagement pris par la Présidente en 2003 de réduire le nombre de cas sur une période de trois ans.

Une des stratégies employées dans le traitement des cas pendant le dernier exercice financier consistait à stabiliser la production mensuelle des rapports comme moyen viable d'atteindre les cibles annuelles de production. Par rapport à l'an dernier, alors que la production avait des hauts et des bas, la Commission a produit de façon constante environ 33 rapports par mois pendant les deux derniers trimestres de cette année. Pour de plus amples renseignements au sujet des activités de la Commission, veuillez vous référer au rapport annuel de la Commission de cette année.

■ Contrôle et suivi réguliers de la charge de travail, exercés par les cadres de gestion

BILAN : On organise des rencontres mensuelles pour assurer le contrôle et le suivi régulier de chaque dossier à l'étude.

■ Définition explicite des rôles et des responsabilités des analystes des des demandes de renseignements et des plaintes, des examinateurs-analystes et des conseillers juridiques

BILAN: Bien qu'aucune définition précise n'ait été établie, les examinateurs-analystes et les conseillers juridiques comprennent davantage leurs responsabilités et leurs rôles respectifs grâce aux discussions qui ont lieu au cours des réunions de triage.

■ Développement et mise en œuvre d'une certification légale afin de garantir que toutes les questions d'ordre juridique sont traitées avant que les rapports d'enquête ne soient présentés à la Présidente pour son approbation et sa signature

BILAN: Tel que mentionné dans la première priorité, on a adopté cette procédure.

Création et mise en œuvre d'une liste de contrôle qui assurera l'analyse cohérente
des questions d'intérêt qui seront traitées dans chaque plainte

BILAN: On a établi cette mesure.

Discussion sur le rendement

Progrès et rendement en fonction des engagements du RPP

Le résultat stratégique attendu par la Commission a été et demeure toujours de fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions afin d'assurer que la GRC est redevable au public. À l'appui de ce résultat stratégique se trouve un bilan des progrès réalisés en 2003-2004 selon chacune des six priorités proposées par la Commission dans son RPP.

Première priorité : Processus continu d'assurance de la qualité

La Commission vient d'amorcer un processus de contrôle de qualité qui identifie de façon systématique toutes les questions d'ordre juridique et opérationnel devant être examinées dans chaque cas. Bien qu'il reste beaucoup à faire pour améliorer le contrôle de la qualité, nous avons réalisé des progrès sur plusieurs fronts au cours de la dernière année. L'adoption d'une approche de triage permettant de classet les nouveaux cas par catégorie selon leur niveau de risque et de complexité est sans doute l'amélioration la plus remarquable. Les cas niveau de risque et de complexité est sans doute l'amélioration la plus remarquable. Les cas qui posent moins de risque ou qui sont peu complexes n'ont plus à être examinés par l'Unité des services juridiques, comme ce fut le cas auparavant. En revanche, les cas plus complexes sont examinés de manière plus détaillée. Tous les rapports d'examen sont signés par la Présidente ou le vice-président une fois qu'un conseiller juridique a procédé à une certification légale de l'ébauche d'un rapport d'examen rédigé par l'examinateur-analyste.

On organise des réunions mensuelles, auxquelles participent la Présidente, le Vice-président, l'Avocat général et le Directeur général des examens et politiques, afin de revoir les niveaux de production et les objectifs. On assure un suivi actif et élargi des tendances du maintien de l'ordre. Les morts en cellule, les poursuites à grande vitesse et le traitement des personnes atteintes d'une maladie mentale sont d'un intérêt particulier pour la Commission. Grâce à cette méthode de suivi actif, la Commission est en mesure de donner suite à des plaintes ou de mener des des qui découlent de ces principaux sujets de préoccupation.

Deuxième priorité : Procédés rationalisés à l'interne

La Commission est engagée dans un processus continuel d'évaluation et de mise au point d'outils de gestion pour rationaliser les procédés à l'interne qui concernent l'examen de cas. La Commission est redevable aux Canadiens, surtout à ceux qui ont pris le temps de déposer une plainte contre la GRC. Le processus d'examen est souvent complexe et demande plus de temps que ne le prévoient les plaignants. La Commission accorde une importance continue à l'accélération du traitement de cas, tout en conservant les objectifs d'assurance de la qualité éconcés dans la première priorité décrite ci-dessus.

Section IV - Sommaire du rendement

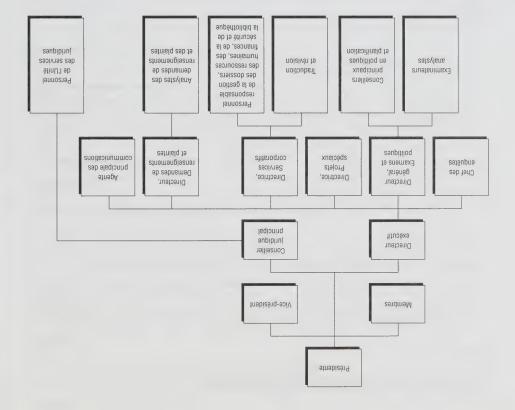
Dans son dernier Rapport sur les plans et les priorités (RPP), la Commission a identifié les priorités suivantes :

- Processus continu d'assurance de la qualité;
- Procédés rationalisés à l'interne;
- Amélioration des communications externes;
- Meilleure collecte de données afin de déceler les tendances du maintien de l'ordre;
- Efforts collectifs avec la GRC;
- Amélioration des mesures de rendement et mise en oeuvre d'initiatives axées sur la gestion moderne.

Le bilan des progrès en ce qui concerne les priorités ci-dessus fait état également des priorités suivantes qui ont été proposées dans des rapports ultérieurs présentés au Parlement.

- Répondre au public en temps opportun et de façon efficace;
- Accroître la sensibilisation du public à l'existence et au mandat de la Commission;
- de données sur les plaintes du public;
- Mettre en oeuvre des politiques et procédures améliorées, particulièrement en ce qui concerne les activités d'examens;
- Élaborer et mettre en oeuvre des normes communes pour les enquêtes menées par la police; et
- Poursuivre la surveillance de personnes en garde à vue et des cas concernant les morts en cellule.

Organigramme – Commission des plaintes du public contre la GRC



noisiV

L'excellence des services de police grâce à la redevabilité.

noissiM

Pournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions afin d'assurer que la GRC est redevable au public.

Mandat

Le mandat de la Commission est défini dans la partie VII de la Loi sur la GRC. Ses activités principales consistent à :

- recevoir les plaintes du public concernant la conduite des membres de la GRC;
- procédet à un examen lorsque les plaignants sont insatisfaits du règlement de leur plainte par la GRC;
- convoquer des audiences et mener des enquêtes;
- énoncer des conclusions et formuler des recommandations.

Sompétence

La Commission est habilitée à accueillir uniquement les plaintes portant sur les membres de la GRC; elle ne peut examiner les plaintes concernant les membres des autres services de police. La Commission est autorisée à formuler des conclusions et des recommandations visant à corriger des problèmes liés au maintien de l'ordre et à empêcher qu'ils ne se reproduisent.

Valeurs fondamentales

Les valeurs fondamentales suivantes nous guident dans notre travail et reflètent l'environnement de travail que nous recherchons:

- la communication efficace
- l'excellence
- l'équitabilité
- paebaaqàbai'l •
- l'indépendance
- l'intégritél'objectivité
- le professionnalisme
- le respect
- le travail d'équipe
- la rapidité d'exécution

Section III - Vue d'ensemble

Contexte

Le gouvernement du Canada est voué au développement de collectivités solides qui reflètent et appuient les valeurs importantes des Canadiens. Ces valeurs comprennent le respect de la paix et de la primauté du droit, le respect des droits de la personne et des droits individuels; et le respect de la diversité. La Commission des plaintes du public contre la GRC exerce un rôle important en ce qui concerne le maintien de collectivités solides et sûres, en assurant une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. La Commission est un organisme autonome qui ne fait pas partie de la GRC.

La Commission examine les plaintes qui sont déposées par les membres du public concernant la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. Une plainte peut aussi traiter de la conduite de toute autre personne nommée ou employée sous le régime de la Loi sur la GRC. Une personne peut déposer une plainte même si elle n'est pas directement liée à l'incident.

La Commission est un organisme fédéral impartial et indépendant. Elle emploie 44 équivalents à temps plein (ETP) et un budget de 4 760 000 \$\$. C'est la population canadienne qui est la plus concernée par son travail. La Commission reçoit les plaintes du public et les envoie à la GRC aux fins d'enquête. Elle peut également examiner le règlement d'une plainte par la GRC si le plaignant n'est pas satisfait des résultats de l'enquête de la GRC sur sa plainte.

La Commission peut mener des enquêtes, déposer des plaintes, convoquer des audiences publiques, assigner des témoins, faire prêter serment à des récommandations à l'intention preuve qu'elle juge pertinents et formuler des conclusions et des recommandations à l'intention du Commissaire de la GRC et de la ministre de Sécurité publique et Protection civile Canada.

Le peuple canadien, les membres et les cadres supérieurs de la GRC, ainsi que le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile Canada sont les intervenants ou les partenaires de la Commission.

Le résultat stratégique de la Commission consiste à fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public et à promouvoir l'excellence des services de police. Le défi continu auquel doit répondre la Commission est de donner suite à toutes les demandes de renseignements et de traiter tous les cas qui relèvent de son mandat et ce, en temps utile et d'une manière raisonnable selon son enveloppe budgétaire.

La vision et la mission de la Commission énoncent clairement sa raison d'être, ce qu'elle accomplit et la façon dont elle atteint ses objectifs.

Section II - Déclaration de la direction

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt devant le Parlement, le rapport ministériel sur le rendement (RMR) de 2003-2004 de la Commission des plaintes du public contre la GRC.

Le présent rapport a été préparé conformément aux principes de divulgation et aux exigences énoncées dans les *Lignes directrices pour la préparation des Rapports ministériels sur le rendement de 2003-2004* et reflète, à ma connaissance, un tableau complet, équilibré et transparent du rendement de l'organisation pour l'exercice financier 2003-2004.

Head Hunder

Greg Hunter

Le 13 septembre 2004

Les gestionnaires et le personnel ont travaillé assidûment au cours de la dernière année. En juillet 2003, la CPP a mis en œuvre un projet pilote intitulé « Projet 100 », lequel a permis de réduire l'inventaire des dossiers d'examen d'un sommet de 452 en juin 2003 à 352 en mars 2004. De plus, grâce au règlement des différends à l'amiable, le bureau de la région de l'Ouest, situé à Surrey en Colombie-Britannique, a réglé 446 cas. Seulement 20 d'entre eux ont été suivis d'une plainte officielle. Il s'agit d'une formule économique qui démontre que les relations que nous entretenons avec la GRC sont de plus en plus efficaces et que la GRC s'engage à prendre les mesures nécessaires en ce qui concerne le traitement des plaintes.

Qui plus est, au sein de la Commission, nous sommes confrontés à certains enjeux principaux, dont : adopter un cycle de planification annuel lié à la gestion et à la mesure du rendement, fournir des services en temps opportun; attirer et conserver du personnel qualifié; sensibiliser le public à nos services et développer des outils efficaces pour évaluer notre degré de réussite en ce qui concerne la promotion de l'excellence des services de police. Pour répondre à ces défis, nous avons créé une feuille de route en vue d'intégrer à notre plan d'activités des initiatives d'amélioration de la gestion axées sur la gestion moderne.

En ce qui concerne l'avenir et les défis qui nous attendent, nous sommes convaincus que l'organisme continuera d'apporter une contribution efficace au profit de tous les Canadiens. Compte tenu des événements qui ont marqué les dernières années et des soucis pour la sécurité en général, les Canadiens n'en attendent pas dernières années et des soucis pour la sécurité en général, les Canadiens n'en attendent pas poins.

La présidente de la Commission des plaintes du public contre la GRC, Shirley Heafey

Section I - Message de la Présidente

La Commission des plaintes du public contre la GRC jouit d'une solide réputation en tant qu'organisme professionnel et compétent qui contribue sans cesse au progrès du maintien de l'ordre au Canada et à l'échelle internationale. Ayant bien entamé sa deuxième décennie, la Commission ne se contente pas de s'asseoir sur ses lauriers.

Dans notre quête de l'amélioration, nous devons nous rappeler que nous oeuvrons dans un milieu différent et en évolution. En particulier, notre société s'intéresse de plus en plus aux questions de sécurité aux dépens de la liberté individuelle. La Loi antiterroriste a élargi la portée des pouvoirs conférés à la police et la portée des enquêtes policières (par exemple, les tendances idéologiques d'une personne soupçonnée d'avoir commis un acte terroriste peuvent désormais faire l'objet d'une enquête par la police). Puisque les lois criminelles et relatives à la Charte évoluent constamment, nous devons assimiler ces changements et tenter de comprendre la façon dont ils influencent les policiers qui patrouillent les rues.

Jamais n'a-t-il été plus important d'améliorer les relations que nous entretenons avec les autres. Dans ses rapports, la Commission énonce des conclusions et formule des recommandations à l'intention du Commissaire de la GRC et de la ministre de Sécurité publique et Protection civile Canada. La Commission doit donc entretenir des relations avec la GRC et la Ministre. Ces liens ne peuvent compromettre les besoins réels et perçus d'indépendance de la Commission, et ils doivent à la fois favoriser la procédure de plainte du public en misant sur la coopération et la conhance.

Il nous est de plus en plus essentiel de joindre les personnes marginalisées (les personnes ayant des difficultés en santé mentale, les analphabètes, les personnes éprouvant une crainte de la police et du gouvernement), surtout que la loi qui nous régit ne permet pas aux plaignants de laisser des représentants communiquer avec nous en leur nom. Communiquer de façon efficace s'avère l'un de nos nombreux défis, étant donné la portée de notre mandat, tout comme les conceptions qui s'y rapportent. Notre procédure statuaire est peu commune (il existe pour ainsi dire aucun autre tribunal comme le nôtre) et l'assurance d'une procédure équitable est difficile.

Dans ce contexte, notre objectif primordial, et ce qui compte le plus aux yeux du peuple canadien dans son ensemble, consiste à améliorer la conduite relative au maintien de l'ordre grâce à la redevabilité.

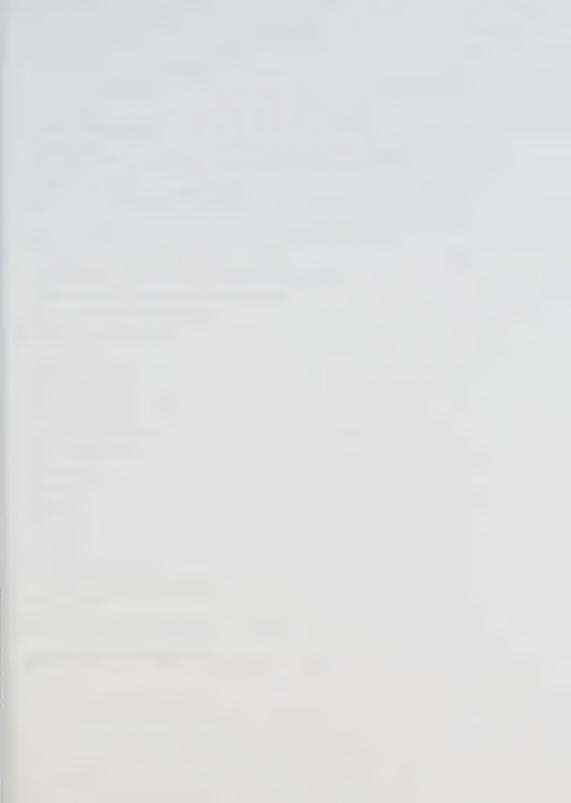
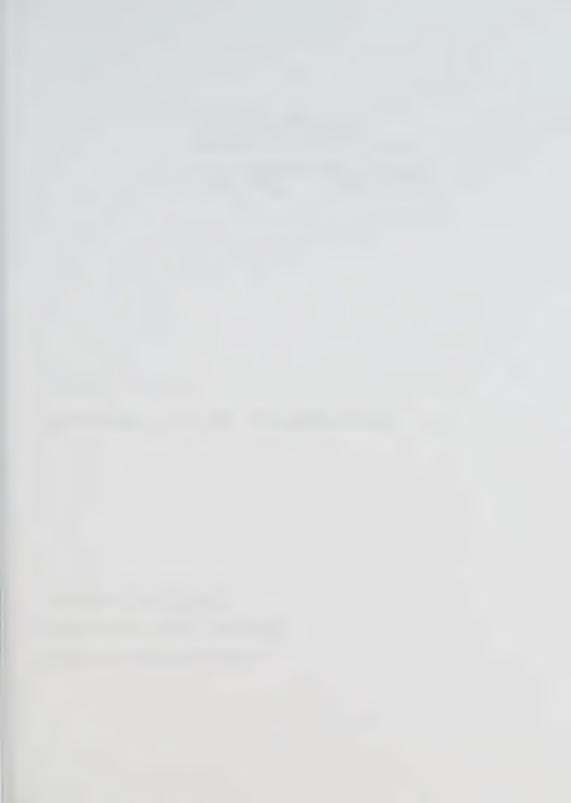


Table des matières

12	Liste des rapports exigés par la loi et des rapports de la Commission
02	Dispositions législatives administrées par la Commission des plaintes du public
07 · · · ·	Contacts et site Web
02	Section VI – Renseignements supplémentaires.
61	Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.
81	Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.
81	Tableau financier 1 : Sommaire des crédits approuvés
	Vue d'ensemble du rendement financier
	Section V – Rendement financier.
	Modèle logique de haut niveau
8	Progrès et rendement en fonction des engagements du RPP
	Section IV – Sommaire du rendement
9	Organigramme – Commission des plaintes du public contre la GRO.
	Valeurs fondamentales.
	Compétence
ς · · · ·	tsbnakl
	noissiM
	noisiV
₽ · · · · ·	Contexte
<i>†</i> · · · ·	Section III – Vue d'ensemble
ξ	Section II – Déclaration de la direction.
T	oechon 1 – Message de 18 Freshdenne



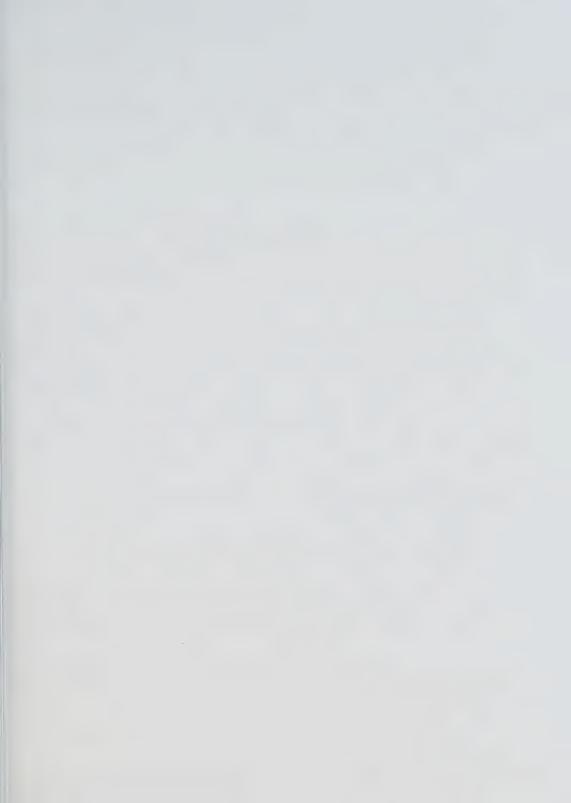
Commission des plaintes du public Contre la GRC

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004

De Thu Mill

L'honorable Anne McLellan, C.P., députée Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile Canada



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offfir ses programmes et services aux Canadiens et aux canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada enfent mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministèriels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et sux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le Guide pour la préparation des rapports ministèriels sur le rendement 2004 : http://www.ibs-sect.gc.es/rma/dpt/03-.
Od/guidance/table-of-contents fass por le rendement 2004 : http://www.ibs-sect.gc.es/rma/dpt/03-.
Od/guidance/table-of-contents fass por les rendement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport an tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadienne et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été en partenant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les necesulaists. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'infermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <u>http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp</u>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à : Direction de la gestion axée sur les résultats Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada L'Esplanade Laurier Ottawa (Ontario) KIA 0R5

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie II, les decuments deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations et les priorités.

prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En venite au Canada chez voire libraire local ou par la poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/70-2004 ISBN 0-660-62628-4



Commission des plaintes du public contre la GRC

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004





Communication Canada

Performance Report

For the period ending March 31, 2004



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada - 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/18-2004 ISBN 0-660-62701-9

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

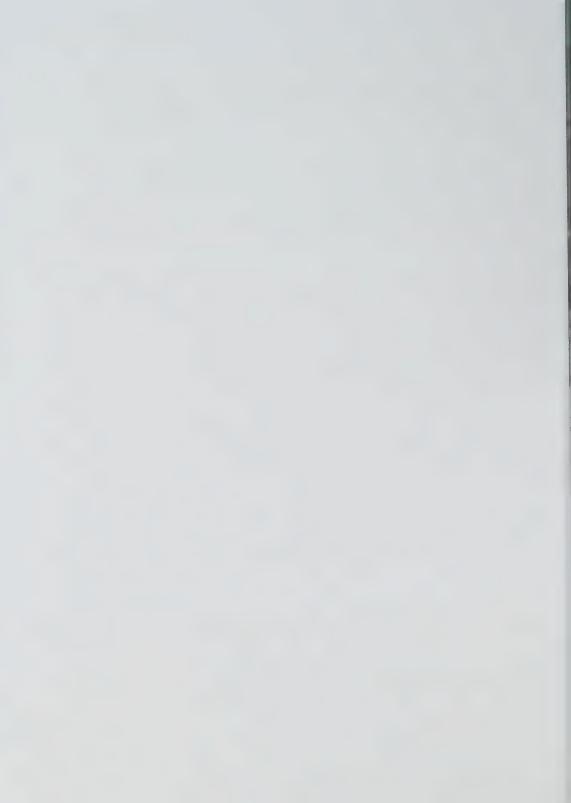
Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: $\underline{http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp}$

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate Treasury Board of Canada Secretariat L'Esplanade Laurier Ottawa, Ontario K1A OR5 OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



2003-2004





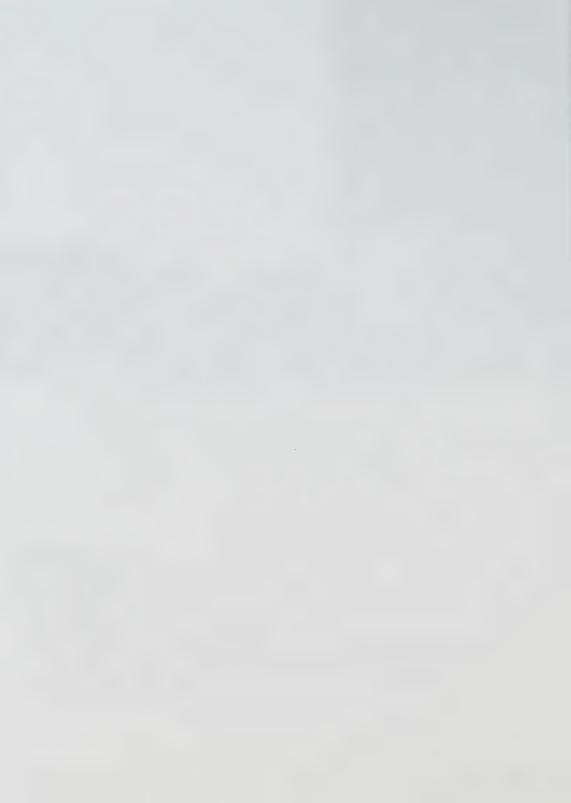


Departmental
Performance Report

LA Bina

The Honourable Scott Brison, P.C.
Minister of Public Works and Government Services
Receiver General for Canada







Minister's Mes	sage	1
Section I - Dep	partmental Performance Summary	2
1.1 1.2 1.3 1.4	Overview	3
	1.4.1 Understanding Canadians	6 6
1.5	5 Primary Improvement Initiatives	8 8
1.0		
1.3	Financial Performance Results	. 11
Section II - Pe	rformance Discussion	.12
2.1	Understanding Canadians	. 12
2.2		. 14
2.3		. 15
2.4	Strategic Partnerships	. 17
2.5		
	2.5.1 Overview	
	2.3.2 Finalicial Tables	. 19
Annex A – Gov	vernment of Canada Exhibitions Program	.21
Annex B - Citiz	zen Information Initiative (CII)	.23
	rertising Coordination	
Annex D - Gov	vernment of Canada Sponsorship Program	.27
Anney E - Ado	litional Information	28





Minister's Message



I am pleased to present, on behalf of the Government of Canada, the Performance Report of Communication Canada for the 2003–04 fiscal year.

On December 13, 2003, the Government of Canada announced the disbanding of Communication Canada.

Effective April 1, 2004, Public Works and Government Services Canada, as a common services provider for the Government of Canada, was given responsibility for the majority of the operational functions of Communication Canada. The Privy Council Office and the Department of Canadian Heritage assumed responsibility for other functions. These changes have allowed the

government to find savings that can be directed to priority areas, while maintaining high-quality service to Canadians.

We remain committed to improving communications between the Government of Canada and its citizens right across the country. The award-winning portals, including the Canada Site (canada.gc.ca) and the 1 800 O-Canada toll-free telephone services, will remain the key channels by which Canadians access Government of Canada information. These channels also provide a forum by which the government can listen to Canadians and carry on a two-way dialogue.

In order to achieve better value for taxpayer dollars and earn the trust of Canadians, we will continue to examine and improve the way we deliver our services. We will manage all of our activities in a transparent, ethical and accountable way, focusing on three strategic outcomes: quality services, sound stewardship and sound management.



1.1 Overview

The raison d'être of Communication Canada was to improve two-way communication between the Government of Canada (GoC) and Canadians. Communication Canada offered single-window

Services and Programs

- Advertising and Coordination.
- Canada Gazette.
- Citizen Information Initiative.
- Canada Site / 1 800 O-Canada.
- Publiservice.gc.ca.
- CommNet.
- Crown Copyright.
- Electronic Media Monitoring.
- Government of Canada Exhibitions Program.
- Media Room.
- Outreach.
- Publishing and Depository Services.
- Public Opinion Research.
- Regional Planning and Coordination.
- Sponsorship Program.

access to Canadian government services. It was responsible for communicating with Canadians about the Government as a whole – responding to citizens' needs for information on the Government's overall direction, priorities, policies, programs, services and initiatives, and for facilitating two-way communications with Canadians. Communication Canada also helped government institutions and the Government to monitor the public environment.

On December 13, 2003, the Government of Canada disbanded Communication Canada effective March 31, 2004, in order to achieve better value for Canadians' tax dollars. The Government's commitment to improve communications between the Government of Canada and Canadians remained. In addition, the Government terminated the Sponsorship Program effective December 13, 2003. Following these decisions, most of

Communication Canada's activities were transferred as follows:

- Public Works and Government Services Canada (PWGSC) PWGSC took responsibility for a number of major operational functions, as outlined in Order in Council P.C. 2004-0100, including:
 - Providing access to information on the Government of Canada's programs and services.
 - Delivering coordinated communication services across government.
- 2. Privy Council Office (PCO) PCO took responsibility for regional and analytical functions as outlined in Order in Council P.C. 2004-0098, including the following:
 - Regional operations.
 - Analysis and information management.
- Canadian Heritage Canadian Heritage took responsibility for the powers, duties and functions relating to grant agreements with the Canadian Unity Council under Order in Council P.C. 2004-0099.

To facilitate reporting to Parliament for the 2003–04 fiscal year, the Departmental Performance Report for Communication Canada is presented here as a consolidated document. In subsequent years, the ministers of the above-noted departments will present the reports on the transferred responsibilities in their respective annual Departmental Performance Reports.



1.2 Communication Canada's Results Framework

The overall strategic outcome pursued by Communication Canada for the reporting period of 2003-04 was to improve communications between Canadians and the Government of Canada. In order to achieve this outcome, Communication Canada had three business lines or principal areas of activity:

- 1. *Understanding Canadians*: Collecting feedback and information on the public environment and making this information available to federal institutions.
- 2. Coordination and Advice: Leading and coordinating key communication activities on behalf of the Government of Canada and providing advisory services to other federal institutions in Communication Canada's areas of expertise.
- 3. *Communicating Our Message*: Undertaking branding, advertising and information activities, and providing "single-window" access to government information.

Figure 1 summarizes Communication Canada's Results Framework structured around these three business lines. In addition, during 2003–04, Communication Canada continued to use tracking, feedback surveys, evaluations and other measurement tools to gauge its performance relative to the results framework.



Figure 1

Communication Canada's Results Framework

Strategic Outcomes	Effective Communication Between Canadians and the Government of Canada					
Business Lines	Understanding Canadians	Coordination and Advice	Communicating Our Message			
Key Results	 Stakeholders and clients seek and value our monitoring of the public environment and our research products, as demonstrated by the level of use of these products and client satisfaction. Communications are relevant, as demonstrated by campaign and product post-tests. 	 Key communication processes throughout the government are coordinated, transparent and relevant, as demonstrated by an independent review. Colleague departments and agencies are satisfied with advisory and coordination services, as demonstrated by satisfaction surveys. 	 Canadians are aware and informed of GoC programs, services and access channels, as demonstrated by Public Opinion Research (POR). Canadians are satisfied with the access channels and the information they receive from GoC, as demonstrated by public opinion research. 			
Key Activities	 Coordinate public opinion research at the government level. Implement a corporate "listening function" that shares information. Gather information and expertise from various outside sources and make it available within GoC. Ensure that corporate decisions consider regional perspectives. 	 Lead and coordinate key GoC communication programs and services in accordance with Treasury Board policies. Lead and coordinate corporate communications nationally and in the regions. Collaborate with other departments to ensure that information is relevant, accurate and reliable. 	 Promote GoC programs, services and access channels. Provide government information services and products to Canadians. Target Canadian population segments corresponding to GoC priorities. Ensure that corporate communications are accessible to all audiences. 			

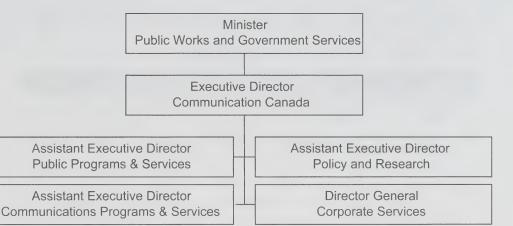


1.3 Organization

The organization structure of the former Communication Canada is set out in Figure 2 below.

Figure 2

Communication Canada's Organization Chart



Section I - Departmental Performance Summary



1.4 Highlights

For the 2003–04 performance year, Communication Canada achieved significant and important results, particularly in areas of citizen-centred programs and the soundness of its management practices. It should be highlighted that the predominant focus on the Sponsorship and Advertising Programs (1996–2001) predated Communication Canada's formation. These concerns will be the focus of the *Commission of Inquiry into the Sponsorship Program and Advertising Activities*.

The following tables highlight the three core business lines and their efforts to improve operations and management practice.

1.4.1 Business Line: Understanding Canadians

Highlights

- Implemented a major reform of public opinion research to focus on improving value for taxpayers' money, transparency and accountability.
- For the third consecutive year, 1 800 O-Canada attained the world-class number one rating for government services of this kind.
- The Canada Site (Canada.gc.ca) featured 55 government service announcements and reported over 61,000 hits on outage-related links in the days following the electrical outage in 2003.
- For the fourth consecutive year, Canada ranked first in Accenture's annual e-government study.

1.4.2 Business Line: Coordination and Advice

Highlights

- Implemented a major reform of the advertising program focusing on four guiding principles: value for money, stewardship, flexibility and transparency.
- Implemented a new management regime for the sponsorship program focusing on value for money, stewardship, flexibility and transparency.
- Established an interdepartmental a user group forum on electronic media monitoring and analysis aiming to share and promote common issues and best practices.



1.4.3 Business Line: Communicating Our Message

Highlights

- An independent client satisfaction survey revealed that 86% of callers were "very satisfied," up from 81% the previous year.
- The Canada Gazette remained a critical communication vehicle for federal legislative and statutory changes.
- Over 2 million pages were downloaded via the Publications Program.
- Almost 94,000 orders for government publications were processed, and more than 130,000 free and priced publications were provided.
- Exhibitions Program: The Canada Pavilion received the Sizzle Award for most effective promotion from Exhibitor magazine, winning the award over 70 other North American entries.
- The Citizen Information Initiative emphasized target groups of Canadians such as seniors, children, First Nations and persons with disabilities.
- 12 million Canadian households received the 2003 edition of Services for You, a publication about key government priorities, programs and services.

1.5 Primary Improvement Initiatives

Throughout the reporting year 2003-04, Communication Canada undertook a number of major improvement initiatives. The challenges associated with their implementation were, in addition to other significant challenges, faced by Communication Canada, as increasing scrutiny was placed on the sponsorship and advertising programs. Communication Canada cooperated fully with the Auditor General's Office in the preparation of the November 2003 AG Report and in the implementation of the AG's recommendations. As well, parliamentary standing committees, and other inquiries and reviews were provided with information as requested.

Within this environment, it should be noted that Communication Canada continued to make consistent progress in implementing the Government's agenda to improve its programs and management for the following:

- Sponsorship.
- Advertising.
- Public Opinion Research.



1.5.1 Sponsorship

During the reporting year, Communication Canada launched a redesigned Sponsorship Program, moving to contributions as opposed to contracts. This program change was approved through a Treasury Board (TB) submission. Communication Canada continued to improve the management of sponsorships, with the following practices being reinforced and/or introduced:

- No contracting with third parties, i.e., communications agencies, was allowed.
- Payments were made under contribution agreements instead of contracts.
- Written guidelines and training were provided to program staff to ensure compliance with program and financial policies and procedures.
- Transparency was enhanced through nationwide communication of the program objectives, the selection criteria, the events approved and the funds each event were to receive.
- Audits were conducted, event sites were visited, and compliance reviews were carried out to
 ensure that all aspects of contribution agreement terms and conditions were demonstrated before
 final payments were made.
- Criteria for selecting and approving individual projects were tightened.
- Better analysis of the level of sponsorship for each event was undertaken.
- Compliance with relevant authorities, in particular, the Financial Administration Act, was ensured.

The government terminated the Sponsorship Program on December 13, 2003. Commitments already made to organizations and communities were honoured but no new activities were undertaken. Further details on the sponsorship list of events and agreements can be found at: http://www.communication.gc.ca/sponsorship commandites/events2003-2004.html.

1.5.2 Advertising

The process of reforming government advertising practices began in May 2002. This included a review by the Treasury Board Secretariat focusing on four guiding principles: value for money, stewardship, flexibility and transparency. This led to a series of steps to strengthen management of this activity:

- December 17, 2002: The Government of Canada announced changes to advertising management.
- February 26, 2003: PWGSC's Minister released a discussion paper proposing a series of improvements to the management of Government of Canada advertising activities and invited interested parties to provide comments directly. Consultation meetings were also held in March 2003.
- April 2003: The Audit and Review Committee of PWGSC initiated a Follow-up Review of Advertising covering the period from April 2000 to March 2003. The Review focussed on the old system for government-wide advertising activities, which has since been replaced. The Follow-up Review, made public on PWGSC's website (www.pwgsc.gc.ca/sponsorship), concluded that in some areas management, advertising activities were still in need of improvement.

Section I – Departmental Performance Summary



- Advertising Industry: The Government of Canada announced that a series of reforms to strengthen government advertising management were to be put into place over a 12 to 18 month period. Key changes included the following:
 - Eliminating commissions on all subcontracted work.
 - Requiring that all work be paid at an hourly rate as opposed to being commission-based.
 - Increasing the number of suppliers and competition opportunities was to be announced using new standing offers, supply arrangements and requests for proposals.
 - Strengthening the internal capacity in advertising management and increased transparency by means of an annual report on advertising activities.

Following the announcement of the above reforms and to ensure transparency, PWGSC launched a competitive contracting process to select a new Agency of Record (AOR). As well, a new competitive process was initiated to award standing offers and supply arrangements for advertising production services.

- February 2004: The November 2003 Report of the Auditor General of Canada was released. The report raised concerns about the way in which advertising activities were conducted under the advertising management model in place prior to the December 2002 policy changes and April 2003 reforms. To further address the Auditor General's concerns, PWGSC determined that it was imperative to undertake a more comprehensive implementation of advertising reform in addition to the measures already implemented.
- March 15, 2004: A moratorium on all advertising activity until June 1, 2004, went into effect to facilitate implementation of the new measures for improving the management of governmentwide advertising. Key measures implemented during this period included the following:
 - Redesigning the role of the AOR to assist in managing advertising campaigns. This new role was carefully defined in the contract with the new AOR.
 - Introducing the requirement for advertising production agencies to be selected from the pre-approved list of companies, which was established through an open competition.
 - Setting guidelines for advertising record keeping and project file management with the creation of an Advertising Documentation Standard and through enhanced training of staff.
 - Launching an electronic Advertising Management Information System for tracking and managing Government of Canada advertising projects.
 - Posting on the Contracts Canada website all contracts for advertising and public opinion research, as well as media placement, to ensure complete transparency for the public.

In order to complement the changes in procurement in advertising services, the government-wide management of advertising adopted the following controls:

- All advertising funding would now be frozen at the departmental level.
- The Privy Council Office would oversee a centralized process to review the justification and expected added value for each advertising campaign and approve any campaigns to be launched, to ensure that they support government priorities.

Section I - Departmental Performance Summary



- Departments would not have the delegated authority to place advertising contracts directly.
- Departments and agencies wishing to conduct an advertising campaign would need to fully
 justify the purpose and value, follow strict rules in selecting an advertising agency, and fully
 document their activities to support expenditures.
- Departments receiving approval to proceed with their advertising campaigns would receive an "advertising number," which would trigger the procurement process by PWGSC.
- In addition to the preceding points, it should be noted that in October 2003, clear guidelines were made available on-line; furthermore contract officers in every department were given direction and training on the standards required for contracting as well as for conducting advertising campaigns.

1.5.3 Public Opinion Research

Pursuant to a review and subsequent recommendations by the Treasury Board Secretariat, the Minister responsible for Communication Canada announced improvements to the Department's Public Opinion Research program on June 12, 2003. While the TBS review concluded that the POR function was generally well designed and managed, it was important to build on the existing structures by emphasizing the following enhancements to the contracting process to improve overall effectiveness, including:

- Using competitively established supply arrangements for more complex work (up to a value of \$400,000), wherein projects would be awarded through mini-competitions among pre-qualified suppliers.
- Using competitively established standing offers of no more than two years for typical work valued up to \$200,000.
- Ensuring open competition for large projects (over \$400,000) using the Government Electronic Tendering Service (MERX).
- Increasing transparency for research projects through clear supplier selection criteria and procedures, registration of all POR surveys with the Canada Survey Research Council and the availability of a toll-free telephone number for respondents to verify the authenticity of a survey or the lodging of a complaint.
- Enhancing supplier participation through standing offers for specialized audiences and needs.

1.6 Responses to Parliament, Audits and Reviews

During the year, Communication Canada provided support to Public Works and Government Services Canada, the Treasury Board Secretariat, and the Privy Council Office in preparing responses to the Standing Committee on Public Accounts (SCOPA) hearings. In addition, Communication Canada responded directly to SCOPA for inquiries directed specifically toward Communication Canada. The Department also responded to various audits, reviews and inquiries, most notably those of the Auditor General of Canada. Those audits and reviews of particular interest are the following:

 Auditor General's Government-Wide Audit of Sponsorships, Advertising, and Public Opinion Research.
 (http://www.oag-bvg.gc.ca)

Section I - Departmental Performance Summary



- Consulting and Audit Canada's review of regional operations.
 (http://www.communication.gc.ca/publications/regions/rcicr frf toc.html)
- Treasury Board review of advertising coordination and the designation of an Agency of Record.

1.7 Financial Performance Results

Communication Canada's planned spending, total authorities, actual spending and full-time equivalents for 2003–04 are presented in the following table.

Net Expenditures 2003–04 (in thousands of dollars)					
建筑	Planned Spending	Total Authorities	Actual		
Total Gross Expenditures	160,464	162,510	118,730		
Less: Respendable revenues	21,350	21,350	12,118		
Total Net Expenditures	139,114	141,160	106,612		
Plus: Cost of services provided by other departments	7,057	7,211	7,211		
Net Cost of Program	146,171	148,371	113,823		
FULL-TIME EQUIVALENTS	605	605	525		

Totals may not add up due to rounding.

The announcement of the disbanding of Communication Canada contributed significantly to a reduction of \$43 million in gross expenditures. Resulting in an overall lapse of \$34.5 million for the Department. The key factors for the lapse were as follows:

- Sponsorship: Termination of the Sponsorship Program on December 13, 2003, resulted immediately in a frozen allotment of \$11 million this fiscal year. The original budget was \$40 million, which will now be realized as an annual savings to government.
- Citizen Information Initiative (CII): CII expenditures were approximately \$9 million less than
 forecast, in part as a result of the moratorium on advertising during the period of review and
 reforms that were undertaken to improve the management of advertising.
- Corporate and Other Services: Following the announcement that Communication Canada would be dissolved effective March 31, 2004, there was reduced activity in all of Communication Canada's programs. In addition, there was a general reduction in government communication activities as a result of other changes in government in the third quarter. Management also terminated or significantly scaled back several corporate projects and ongoing activities.



Performance Discussion

Communication Canada's central strategic objective was to improve communications between Canadians and the Government of Canada. The performance discussion for the 2003-04 fiscal year is presented along Communication Canada's three business lines or principal areas of activity: Understanding Canadians; Coordination and Advice; and Communicating Our Message.

2.1 Understanding Canadians

2.1.1 Description and Objective

The goal of this business line was to collect feedback and information on the public environment and make it available to federal institutions. More specifically, the aim was to make our stakeholders and clients more aware of the public environment. The performance results are set out below.

2.1.2 Achievements

2.1.2 Acilievements	
Key Activities	Performance Results
Coordinate public opinion research at the government level.	The government's Public Opinion Research program was thoroughly reformed in the past year.
Implement a corporate "listening function" that shares information	1 800 O-Canada attained its third consecutive world-class rating through the survey:
through existing programs.	86% of callers said they were "very satisfied," up from 81% in 2002–03.
	 Service agents handled 45 information services projects in 2003–04, resulting in 318,000 calls answered, 10,633 citizens contacted and about 27,000 e-mail messages answered.
Improve communications between Canadians and the Government of Canada by:	Received 1,919 information requests for media monitoring and analysis services, products and reports. Activities included the following:
Focusing on federal-provincial- territorial issues within the context of government priorities, as outlined in the Speech from the Throne.	 Providing comprehensive communication products on specific initiatives and events, such as First Ministers' Meetings, the Speech from the Throne and federal budgets, and supporting other departments in relation to unforeseen issues such as SARS, BSE and the Asian flu.
Gathering information to assist the government in the management of emerging issues.	Providing support to the Ministerial Tours Program in Quebec, British Columbia, Alberta, Saskatchewan and Manitoba.



Key Activities	Performance Results
Providing a window on the concerns and primary issues for Canadians as reported in the media Supplying information relating to regional perspectives.	Supporting other federal institutions (Atlantic Canada Opportunities Agency and Western Economic Diversification) by providing media monitoring and analysis products on specific issues related to economic development. An independent survey indicated 80% of clients were
	highly satisfied with Media Room and Info-Region products.



2.2 Coordination and Advice

2.2.1 Description and Objective

The goal of this business line was to lead and coordinate key communication activities on behalf of the Government of Canada and to provide advice on best practices to other federal institutions. The performance results for the past year and links to further information are set out below.

2.2.2 Achievements

Key Activities	Performance Results
Renew GoC advertising and POR management programs nationally and in the regions in accordance with Treasury Board policies.	A new Advertising and POR Management Framework consistent with the Communications Policy was put into effect for all government institutions. See Annex C, Advertising Coordination.
Coordinate the GoC Exhibitions Program.	Thirty departments participated in 13 major events across Canada and attracted 1.2 million visitors. See Annex A, GoC Exhibitions Program.
Increase the role of the regions in the delivery of the Sponsorship Program.	Staff in regional offices worked to ensure delivery at the regional end. Sponsorship agreements were approved as follows: Alberta 44; British Columbia 80; Manitoba 46; Saskatchewan 47; Ontario 140; Quebec 254; New Brunswick 43; Newfoundland and Labrador 22; Nova Scotia 50; Prince Edward Island 29; Northwest Territories, Nunavut and Yukon 8; and National Capital Area 15. See Annex D, Government of Canada Sponsorship Program.
Increase the accessibility and the leadership of Electronic Media Monitoring (EMM) across government.	The Electronic Media Monitoring (EMM) program provided federal institutions with a central electronic media monitoring service in support of their media monitoring activities. Highlights of EMM were:
	Communication Canada chaired the EMM User Group – an interdepartmental forum on electronic media monitoring –to promote best practices. The User Group met regularly in 2003–04.
	An average of 30 departments participated in EMM User Group meetings.
	Over 70% of client departments were very satisfied with the service. 69 departments had access to EMM news sources (an increase of 7% compared to the previous year).
Conduct a major review of regional operations to ensure the involvement of regional interests in all communications programs.	For details of CC's programs with regional items, see Annexes: A – GoC Exhibitions Program / Canada Pavilion – Federal Presence; B: Citizen Information Initiative (CII) – Pilot Projects; and D – GoC Sponsorship Program.



2.3 Communicating Our Message

2.3.1 Description and Objective

The goal of this business line was to provide efficient and effective single-window access to Canadians. The primary activities in support of that goal related to branding, advertising and information services. Every effort was made to ensure that Canadians were aware and informed of Government of Canada programs, services and access channels. Public Opinion Research provided survey results on the extent to which Canadians were satisfied with the access channels and the information they received from the Government of Canada. The following table sets out the performance results by key activities for the business line.

2.3.2 Achievements

Key Activities	Performance Results
Promote GoC programs, services	1 800 O-Canada service achievements are as follows:
and access channels.	■ 1.3 million enquiries were received.
Provide government information services and products to Canadians.	27,000 e-mail messages were handled on behalf of the Canada Site.
Target Canadian population	■ 53.2 million "page requests" were received.
segments corresponding to GoC priorities.	* 87% of the 1.3 million calls received were answered within 18 seconds, exceeding the target of 85%.
Ensure that corporate communications are accessible to	The On-Line Enquiries team replied to 41.9% of the 27,000 e-mails it received within one business day.
all audiences.	An independent client satisfaction survey revealed that 86% of callers were "very satisfied" with the service they had received, and in two areas – level of caring shown by information officers and ability to understand a caller's enquiry – 1 800 O-Canada was the top performer of all the call centres taking part in the study.
Disseminate all formal public	The Canada Gazette's performance data is as follows:
notices, official appointments, and proposed and new regulations from government departments and	More than 6,577 pages were viewed, and the average length of the visits was just over 15 minutes.
agencies.	■ 12,600 pages were published.
	• Over 2 million pages were downloaded in 2003-2004, for an average of 3,000 to 5,000 pages a day.
	■ 1.4 million pages were downloaded in HTML.
	147 countries accessed the Canada Site, compared to 87 the previous year.
	Major deadlines were met.
	The <i>Canada Gazette</i> continues to achieve a less than 1% error count annually.



Key Activities	Performance Results
GoC publishing programs work	Publications program performance is as follows:
closely with author departments.	Almost 94,000 orders for government publications were received (37,699 of which were for guides produced by Communication Canada).
	The publications website is a single window for obtaining information about GoC publications. It provides access to:
	• Over 130,000 free and priced publications.
	Over 20,000 e-documents.
	 Approximately 125 titles added to the database every week, plus titles that are available for downloading.
	Publishing service statistics are as follows:
	18.7 million hits were received on the website in 2003–04, an increase of 32% over 2002–03.
	66,044 e-mails were received (up 72%).
	• 61,933 enquiries were received (a 16% increase).
	4,149 new releases were produced.
	Over 300,000 copies of publications were sold.
	• Over 1,000 orders for 4.26 million individual items were processed.
Crown Copyright and Licensing	CCL operating performance is as follows:
(CCL) protects the GoC's intellectual property rights.	• Over 46,000 requests and enquiries were received (an increase of 48% over 2002–03).
	A total of approximately 10,000 applications were granted (an increase of 80%).

Other Highlights

For the fourth year running, Canada ranked first in Accenture's annual e-government study.

The Association for the Export of Canadian Books selected all 11 books submitted by Communication Canada on behalf of the Government of Canada to appear in *Books on Canada 2004*. Many of these books made the front list of the catalogue and formed part of the Canadian Studies Travelling Book Displays.

Canadian Government Publishing has been the Government of Canada's official publisher for over 100 years and manages Crown Copyright and Licensing assets.

The Canada Gazette website now includes a "consultation page" where Canadians can provide



input on current proposed regulations.

The Depository Services Program (DSP) supplies GoC publications at no cost to a network of more than 900 libraries in Canada and abroad.

In 2003–04, 45 Regional Initiatives Fund (RIF) Projects were planned or carried out in partnership with other government departments in each region, more than doubling the federal investment in government-wide communications across Canada.

2.4 Strategic Partnerships

Communication Canada, in conjunction with federal departments, also maintained partnerships with other stakeholders. Some examples follow:

- During 2003–04, Communication Canada, in conjunction with other federal departments, maintained working relationships established in 2002–03 with academic institutions regarding public opinion research. Agreements were made with seven Canadian universities: Carleton, Northern British Columbia, Moncton, Waterloo, Guelph, Sir Wilfrid Laurier and Laurentian. These agreements allowed academics to use data from the *Listening to Canadians* surveys for their own research.
- Under the aegis of Communication Canada's Regional Operations Branch, we worked with departments and agencies in Quebec and Nova Scotia as partners in the field of science and technology to promote research activities in regional facilities.
- Communication Canada worked with the Department of Indian and Northern Affairs to conduct public opinion studies among Aboriginal peoples.
- During the year, Communication Canada continued to support the Canadians in Europe project of the Canadian Unity Council.
- The Outreach Program offered unique, adaptable communication methods for one-on-one and direct contact activities at the community level. The program was citizen-centred and on target audiences such as youth groups, seniors, women's groups, local decision-makers, Aboriginal peoples, small and medium-sized enterprises and entrepreneurs. Partners expressed high rates of satisfaction with the Outreach Program, such as:
 - Women entrepreneurs: 80% of participants of the "Réseau des SADC du Québec" were satisfied or very satisfied with the activities.
 - Health promotion for seniors: 79% of participants of the "Tournée Santé Prévention"² were satisfied or very satisfied with the activities.

^{1&}quot;Quebec Community Futures Network

²"Health Prevention Tour



2.5 Financial Information

2.5.1 Overview

Communication Canada received its appropriation budget through Main and Supplementary Estimates voted by Parliament. Communication Canada's Main Estimates budget for 2003-04 was approved at \$99 million. Through Supplementary Estimates, Communication Canada received an additional \$38.1 million for items such as the following:

- a) Renewal of sunset programs (Citizen Information Initiative, Exhibitions Program and Regional Coordination).
- b) Operating budget carry forward.
- c) Funding for Government On-Line initiatives.
- d) Additional funding for the Canada Gazette and Canadian Government Publishing.

Communication Canada also received \$0.3 million for compensation adjustments, \$0.1 million for Modern Comptrollership and \$0.7 million from Treasury Board contingency votes. The department contributed \$3 million toward the Treasury Board Secretariat's \$1 billion reallocation target.

Following the government's announcement on December 13, 2003, Communication Canada was disbanded effective March 31, 2004.



2.5.2 Financial Tables

The following financial tables apply to Communication Canada for fiscal year 2003-04.

Table 1 – Summary of Voted Appropriations Financial Requirements by Authority (thousands of dollars)

		2003–04				
Vote		Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending	
15	Operating expenditures	62,726.0	102,875.0	105,573.1	85,834.3	
20	Grants and contributions	31,250.0	31,250.0	29,570.0	14,769.7	
(S)	Contributions to employee benefit plans	4,989.0	4,989.0	6,007.8	6,007.8	
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	0	0	9.2	0	
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	0	0	0.1	0	
	Total Communication Canada	98,965.0	139,114.0	141,160.2	106,611.8	

The variance between the total authorities and the total actual spending is largely due to reduced activity in all programs after the announcement of the disbanding of Communication Canada and the closing of the Sponsorship Program on December 13, 2003.

Table 2 – Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

	2003–04					
	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending		
Full Time Equivalents (FTEs)	605	605	605	525		
Operating*	89,065.0	129,214.0	132,940.2	103,960.0		
Grants and Contributions	31,250.0	31,250.0	29,570.0	14,769.7		
Total Gross Expenditures	120,315.0	160,464.0	162,510.2	118,729.7		
Less:						
Respendable Revenues	21,350.0	21,350.0	21,350.0	12,117.9		
Total Net Expenditures	98,965.0	139,114.0	141,160.2	106,611.8		
Cost of services provided by other departments**	6,169.0	7,057.0	7,210.8	7,210.8		
Net Cost of the Program	105,134.0	146,171.0	148,371.0	113,822.6		

^{*}Operating includes statutory items such as contributions to employee benefit plans.

^{**}Cost of services provided by other departments includes accommodation, employee insurance premiums, worker's compensation and legal services.



Table 3 – Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending (thousands of dollars)

				2003-04	
	Actual* 2001–02	Actual 2002–03	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
Total Net Cost of Program	57,293.0	132,617.7	146,171.0	148,371.0	113,822.6

^{*}The 2001–02 Actual does not include the activities of the former Communication Coordination Services Branch, which represent approximately \$75M. These activities were reported under Public Works and Government Services Canada.

Table 4 - Revenues: Respendable and Non-respendable

Revenues (thousands of dollars)							
Actual 2001–02	Actual 2002–03	Planned Revenues	2003–04 Total Authorities	Actual			
0	14,459.6	21,350.0	21,350.0	12,117.9			
0	0	0	0	0			
0	14,459.6	21,350.0	21,350.0	12,117.9			
0	0	0	0	0			
0	14,459.6	21,350.0	21,350.0	12,117.9			
	Actual 2001–02 0 0 0 0 0	Actual 2001–02 2002–03 0 14,459.6 0 0 14,459.6 0 0	Actual 2001–02 2002–03 Planned Revenues 0 14,459.6 21,350.0 0 0 0 0 14,459.6 21,350.0 0 0 0	Actual 2001–02			

^{*}Revenues include the sales of the Canada Gazette, the sales of publications from Canadian Government Publishing and of promotional items, and cost recoveries from other government departments for the Government Enquiry Centre, Depository Services and Crown Copyright and Licensing.

Table 5 – Transfer Payments (Grants and Contributions)

Transfer Payments (thousands of dollars)

				2003-04	
	Actual 2001–02	Actual 2002–03	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Grants	2,485.0	2,059.0	1,000.0	2,320.0	1,294.4
Contributions*	194.0	244.0	30,250.0	27,250.0	13,475.3
Total Transfer Payments	2,677.0	2,303.0	31,250.0	29,570.0	14,769.7

^{*}The increase in planned spending for contributions in 2003-04 is based on the implementation of the new Sponsorship Program, as approved by Treasury Board and later terminated by the government.

^{**}Communication Canada does not have non-respendable revenue.



Annex A – Government of Canada Exhibitions Program

Objective: Coordinate the participation of federal institutions in fairs and exhibitions where the Canada Pavilion is displayed, in accordance with the GoC Communications Policy.

Activity	Results				
Canada Pavilion					
The Canada Pavilion, the GoC's flagship exhibit, is the key component of this program, its goal being to inform Canadians about GoC programs and services. The Pavilion is a	Thirty departments participated in 13 major events across Canada and attracted 1.2 million visitors.				
unique travelling showcase bringing together different departments under one corporate umbrella.	An independent visitor exit survey showed support for this initiative at 9 on a scale of 1 to 10 (89% said that GoC participation in events helped them know more about its programs and services).				
	Close to half the surveyed visitors believed they would use access channels following their visit to the Canada Pavilion.				
	The Canada Pavilion received the Sizzle Award for most effective promotion from Exhibitor magazine, out of over 70 North American entries.				
Federal Presence					
A federal presence brings together departments participating in medium-sized events at the local and regional level. The GoC	In collaboration with regional offices, the program coordinated the presence of a total of 52 federal institutions across Canada:				
Communications Policy requires that when two or more GoC exhibitors take part in the same event, they shall co-locate, adopt a coordinated	• Exhibitions attracted more than 200,000 visitors.				
approach and project a unified and coherent image of the GoC.	Because of this initiative, departments were increasingly co-locating at events to present a coordinated approach to their exhibiting activities.				
	There was increased GoC internal marketing, promoting the Communications Policy.				
	Common Look and Feel exhibition materials were produced for use by departments to present GoC corporate messaging.				



Activity	Results			
Coordination of Departmental Exhibition Plans				
The collection of exhibition plans aims to identify opportunities for collocation and coordination of events. Departments submit their exhibition plans to this detailed database.	Over 830 events generated by 42 GoC institutions were registered in 2003–04.			
Centre of Expertise				
The centre provides training and project management services to departments to increase the efficiency of GoC exhibitions.	Two high-profile international events were managed on behalf of Natural Resources Canada and Agriculture and Agri-Food Canada.			
	Training in exhibition marketing was provided in collaboration with Training and Development Canada.			



Annex B – Citizen Information Initiative (CII)

CII Objective 1: Deliver citizen-centred, government-wide, integrated information campaigns to increase citizens' awareness of government priorities, programs, services and access channels.

Activities	Results
A pilot project informed citizens of New Brunswick and Saskatchewan about	Post-campaign telephone surveys and analysis revealed the following:
Government of Canada programs and services pecific to their region.	The combined recall of the advertisements over the course of the campaign averaged 28%.
	30% of on-site survey respondents recalled seeing one of the two access channels advertised by the Government of Canada; 67% said they supported this advertising.
	The mix of print and radio advertisements successfully targeted different groups of people.
A financial contribution and creative materials were provided for a national campaign led by Human Resources Development Canada to inform families about services for children.	The campaign helped HRDC achieve a 43% awareness level of the government-wide campaign on services for children.



Citizen Information Initiative (CII)

CII Objective 2: Provide government information services and products to Canadians.

Activities	Results		
The 2003 edition of <i>Services for You</i> , a guide to key government priorities, programs and	A post-distribution telephone survey revealed the following:		
services, was distributed to 12 million Canadian households.	37% of Canadians recalled receiving the publication, up from 27% when it was last distributed in 2001.		
	Among those who recalled the guide, 77% had kept it for future reference and 88% said it was important for the Government of Canada to provide information about services.		
	55% recalled the Services for You refrigerator magnet and, of those, 94% had kept it.		
	During the week following the distribution, 1 800 O-Canada received nearly 11,000 calls generated by <i>Services for You</i> .		
With CC regional directors and their departmental partners in the regions:	Focus testing and a strategic analysis of the regionally tailored ad campaign found that		
We developed content for regionally tailored advertisements in Saskatchewan and New Brunswick and for <i>Services for You</i> (see above).	regional tailoring was effective. For example, focus test groups reviewing <i>Services for You</i> generally appreciated the regional focus, and 51% of those who recalled the guide found it useful.		
We advertised in over 130 community newspapers, promoting Government of Canada involvement in major fairs and exhibits in regions across the country.			
We placed government advertisements on local radio stations that serve minority language groups.			



Citizen Information Initiative (CII)

CII Objective 3: Deliver subject-based service guides corresponding to key priorities and citizens' needs.

Activities	Results
Promotion of <i>Services for Seniors</i> continued through advertisements in the October 2003 issue of 10 family magazines.	In one week, 1 800 O-Canada received 22,000 calls about <i>Services for Seniors</i> as a result of these promotion activities.
The second edition of <i>Services for Children</i> , which updated the 2001 version, was produced.	Nearly 50,000 copies of the new edition of Services for Children have been distributed since the cheque insert went out.
An insert was distributed with GST rebate cheques that went to 6 million Canadians. The insert promoted four guides (i.e. Seniors, Children, First Nations, <i>Services for You</i>).	Research evaluating <i>Services for First Nations People</i> found that 20% of those surveyed recalled the guide. The distribution of the guide generated 10,000 calls to 1 800 O-Canada and INAC.
Services for First Nations People was distributed in partnership with INAC.	On-line versions of the service guides received an average of 2,200 visits per week (over 110,000 visits annually), with over 5,000 pages viewed weekly (over 260,000 annually) and a repeat visitor rate of almost 25%.
Accessible, user-friendly on-line versions of the service guides were developed to ensure that all Canadians have equal access.	Between October 2003 and March 2004, 13,000 copies of the service guides were requested in various formats using the on-line order form.
Services for First Nations People and the second edition of Services for Children (English and French) were edited for plain	Demand for copies of service guides in alternate formats more than doubled compared to the previous year.
language.	All guides were made available in alternate formats such as large print, computer diskette, audiocassette and Braille.



Annex C – Advertising Coordination

Objective: Training and development: offer courses, seminars, workshops and other learning opportunities; undertake exchanges with the advertising industry, share best practices and develop tools. The Advertising Coordination program was the focus of extensive effort in 2003–04.

15 AGON	2 11
Activities	Results
To strengthen capacity in advertising management, training sessions on the advertising management process were presented.	Approximately 400 public servants across Canada participated. The purpose of these sessions was to inform public servants about the acts and policies affecting advertising in the Government of Canada as well as the new advertising management process.
Presentations on various aspects of radio advertising were delivered.	Presentations were given to more than 50 public servants by private sector and advertising industry representatives on October 28, 2003.
An interdepartmental Advertising Community of Practice was established to allow members to meet regularly and exchange information to improve their expertise as advertising practitioners.	The Advertising Community of Practice met regularly in 2003–04.
The Government of Canada advertising website was redesigned to serve as a reference tool for employees responsible for managing advertising activities.	Since it was launched on June 1, 2004, the new site has served as an on-line portal to information and resources regarding federal advertising.
An Advertising Orientation Guide was developed. The guide provides an overview of the Government of Canada advertising process and can be used as a reference tool.	The Advertising Orientation Guide was released in May 2003. An updated version of the guide was released in June 2004 as part of an on-line handbook of advertising tools.
An Advertising Toolbox CD was developed for public servants.	The Advertising Toolbox Compact Disc was distributed at the May 2003 Government of Canada Communicators Conference.



Annex D - Government of Canada Sponsorship Program

Objective: Increase the regional role in the delivery of the Sponsorship Program and continue to monitor awareness of programs, services and access channels and satisfaction with information provided by the GoC through sponsorship events.

Activities

A regional structure was created to assist in redesigning the coordination and delivery of the Sponsorship Program.

A redesigned Sponsorship Program was implemented for a one-year trial period (see Sponsorship in the body of the report), involving:

- A promotion campaign for the Sponsorship Program.
- Mechanisms to ensure regional balance of approved sponsorship events.
- Monitoring of the redesigned program in order to evaluate its delivery and its impact as a communication program.
- A client satisfaction survey.

Results

Regional officers provided direct input in the analysis, negotiation and delivery of sponsorships to better reflect regional priorities.

1,884 sponsorship proposals were received. Results:

- Approved: 778
- Cancelled: 96
- Declined: 865
- Not eligible: 145

Sponsorships from each province were approved: Alberta 44; British Columbia 80; Manitoba 46; Saskatchewan 47; Ontario 140; Quebec 254; New Brunswick 43; Newfoundland and Labrador 22; Nova Scotia 50; Prince Edward Island 29; Northwest Territories, Nunavut and Yukon 8; and National Capital Area 15.

Program evaluation took place throughout the summer of 2003.

The client satisfaction survey was conducted in August 2003.

The on-line Sponsorship Program content received an average of 6,000 page views monthly (over 70,000 annually).

For a complete listing of sponsorship contributions, visit http://www.communication.gc.ca/sponsorship commandites/events2003-2004.html.



Annex E - Additional Information

- Canada Site: http://canada.gc.ca.
- Description of Communication Canada's regional activities: http://www.communication.gc.ca/publications/regions/rcicr_frf_toc.html.
- Commission of Inquiry into the Sponsorship Program and Advertising Activities: http://www.gomery.ca.
- Updated links on reports and reviews on Sponsorship and Advertising: http://www.pwgsc.gc.ca/sponsorship/sponsorship-update-e.html.
- Listing of sponsorship contributions: http://communication.gc.ca/sponsorship_commandites/events2003-2004.html.





Annexe E - Informations supplémentaires

- Site Web du gouvernement du Canada : http://canada.gc.ca.
- Description des opérations régionales de Communication Canada: http://www.communication.gc.ca/publications/regions/rcicr_frf_toc.html.
- Site Web de la Commission d'enquête sur le programme de commandites et les activités publicitaires :
- http://www.gomery.ca.
- Programme des commandites: évaluations et rapports : html. http://www.pwgsc.gc.ca/sponsorship/sponsorship-update-e.html.
- Programme des commandites: liste des événements commandités : http://communication.gc.ca/sponsorship_commandites/events2003-2004.html.



Canada Annexe D - Programme de commandites du gouvernement du

d'activités de commandite. services et des canaux d'accès et qu'elle est satisfaite de l'information transmise par le GC lors commandites, et continuer à s'assurer que la population est au courant des programmes, des Objectif: Accroître le rôle des bureaux régionaux dans la prestation du Programme de

Resultats

compte de réalités régionales. d'activités de commandite afin de mieux tenir l'analyse, à la négociation et à la prestation Les agents régionaux ont participé activement à

commandite. Voici les résultats: Nous avons reçu 1 884 propositions de

- 778 approuvées
- 865 rejetées 96 annulées

(plus de 70 000 par année).

effectué en août 2003.

long de l'été 2003.

145 non admissibles

L'évaluation du Programme a eu lieu tout au Yukon - 8; Secteur de la capitale nationale - 15. 29; Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Nouvelle-Ecosse - 50; Ile-du-Prince-Edouard -Terre-Neuve-et-Labrador - 22; 140; Québec - 254; Nouveau-Brunswick - 43; Manitoba - 46; Saskatchewan - 47; Ontario -Alberta - 44; Colombie-Britannique - 80; approuvées dans chacune des provinces: Des activités de commandite ont été

commandites sont consultées chaque mois Environ 6 000 pages Web sur le Programme de

Le sondage sur la satisfaction des clients a été

et la prestation du Programme de commandites. faciliter la refonte des activités de coordination Une structure régionale a été créée afin de

Activités

le corps du texte), ce qui implique: l'essai pendant un an (voir Commandites, dans Programme de commandites qui sera mis à Nous avons mis en œuvre un nouveau

- Programme de commandites. Une campagne de promotion pour le
- cadre d'activités de commandite. occupent la place qui leur revient dans le Des mécanismes assurant que les régions
- de programme de communication. évaluer la prestation et son incidence à titre Un suivi du nouveau programme pour en
- Un sondage sur la satisfaction du client.

http://communication.gc.ca/sponsorship_commandites/evenements2003-2004.html. Pour une liste complète des événements commandités, consultez le site suivant :



Annexe C - Coordination de la publicité

Objectif: Formation et perfectionnement – Offrir des cours, des séminaires, des ateliers et d'apprentissage; collaborer avec l'industrie de la publicité, échanger ses pratiques exemplaires et élaborer des outils. Nous avons travaillé très fort sur le programme de coordination de la publicité en 2003-2004.

Résultats

Près de 400 fonctionnaires de partout au pays ont participé aux séances de formation. Le but de ces séances était d'informer les fonctionnaires sur les lois et les politiques influant sur la publicité du GC et sur le nouveau processus de gestion des publicités.

Le 28 octobre 2003, des représentants du secteur privé et de l'industrie de la publicité ont présenté des exposés à plus de 50 fonctionnaires.

Le Réseau d'échange de pratiques en publicité s'est réunit régulièrement en 2003-2004.

Depuis son lancement le 1^{et} juin 2004, le nouveau site sert de portail vers de l'information et des ressources liées à la publicité fédérale.

Le guide d'orientation sur la publicité a été diffusé en mai 2003. Nous avons publié une version mise à jour du guide en juin 2004. Cette nouvelle version fait partie de la trousse d'outils de publicité offerte en ligne.

La boîte à outils sur la publicité sur CD a été distribuée en mai 2003 lors de la Conférence des communicateurs organisée par le gouvernement du Canada.

Activités

Afin d'accroître la capacité du gouvernement de gérer la publicité, nous avons présenté des séances de formation sur le processus de gestion des publicités.

Nous avons présenté des exposés sur les différents aspects de la publicité à la radio.

Nous avons établi le Réseau interministériel d'échange de pratiques en publicité. Ce comité se réunit régulièrement et échange de l'information pour peaufiner leurs connaissances en tant qu'agents de publicité.

Nous avons revu le site Web du gouvernement du Canada sur la publicité. Le site servira d'outil de référence aux employés qui doivent gérer les activités de publicité.

Nous avons préparé un guide d'orientation sur la publicité. Ce guide donne un aperçu du processus publicitaire du GC et peut être utilisé comme outil de référence.

Nous avons développé une boîte à outils sur la publicité sur CD à l'intention des fonctionnaires.



Initiative pour l'information ces citoyens (IIC)

IIC Objectif 3 : Distribuer des guides de service axés sur des sujets précis, correspondant à des priorités et répondant aux besoins des citoyens.

Résultats

En une semaine, la ligne 1 800 O-Canada a reçu 22 000 appels concernant le guide *Services aux aînès* à la suite des activités promotionnelles.

Près de 50 000 exemplaires de la nouvelle édition du guide Services pour les enfants ont été distribués depuis que l'encart publicitaire a été envoyé.

Selon une étude menée au sujet du guide Selon une étude menée au sujet du guide, 20 % des répondants se souvenaient d'avoir reçu le guide. À la suite de la distribution du guide, la ligne 1 800 O-Canada et le MAINC ont reçu quelque 10 000 appels.

Environ 2 200 personnes consultent chaque semaine les versions électroniques des guides (plus de 110 000 visites par année), ce qui correspond à 5 000 pages visitées hebdomadairement (plus de 260 000 par année). Presque 25 % des visiteurs reviennent consulter le site.

Entre octobre 2003 et mars 2004, 13 000 exemplaires des guides de service ont été commandés dans différents formats à l'aide du formulaire électronique.

La demande pour les guides de service a plus que doublé par rapport à l'année précédente. Tous les quides out, été afforte dens différente.

Tous les guides ont été offerts dans différents formats, soit une version imprimée en gros caractères, des disquettes, des cassettes audio et une version en Braille.

Activités

Nous avons continué à faire la promotion du guide Services pour les ainés grâce à des annonces publiées dans le numéro d'octobre 2003 de dix magazines familiaux.

Nous avons produit la deuxième édition du guide Services pour les enfants, qui venait remplacer la version de 2001.

Une annexe accompagnant les chèques de remboursement de TPS a été distribuée à 6 millions de Canadiens. Cet encart faisait la promotion de nos guides (c.-à-d. à l'intention des aînés, des enfants et des Premières nations, Services pour vous).

Nous avons distribué le guide Services destinés aux Premières nations en collaboration avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC).

Nous avons élaboré des versions en ligne conviviales des guides pour que tous les Canadiens et Canadiennes y aient accès de façon égale.

Le guide Services destinés aux Premières nations et la deuxième édition du guide Services pour les enfants (en français et en anglais) ont été révisés pour que le niveau de langue soit clair et simple.



Initiative pour l'information des citoyens (IIC)

IIC Objectif 2: Offfit aux Canadiens et aux Canadiennes des services et des produits de communication sur le gouvernement.

Resultats

Un sondage téléphonique effectué après la distribution du guide a indiqué que :

- Quelque 37 % des Canadiens se souvenaient d'avoir reçu la publication, un bond de 10 % par rapport à la dernière publication, en 2001;
- Parmi ceux qui se souvenaient du guide, 77 % l'avaient gardé pour référence future et 88 % ont affirmé qu'il était important pour le GC d'informer la population sur les services offerts;
- 55 % des répondants se rappelaient d'avoir reçu le macaron aimanté, et de ce nombre, 94 % l'avaient conservé.
- Au cours de la semaine suivant la distribution, la ligne 1 800 O-Canada a reçu près de 11 000 appels directement liés au guide.

Des groupes de consultation et une analyse stratégique de la campagne ont indiqué qu'il était efficace d'avoir recours à des publicités taillées sur mesure. Par exemple, les groupes de consultation ayant examiné le document appriécié le volet régional, et 51 % des répondants qui ont dit se souvenir du guide l'ont trouvé utile.

Activités

Nous avons distribué à 12 millions de foyers canadiens l'édition 2003 du document *Services pour vous*, un guide sur les principales priorités du gouvernement et ses principaux programmes et services.

De concert avec les directeurs régionaux de Communication Canada et leurs partenaires ministériels des régions, nous avons :

- Élaboré le contenu de publicités taillées sur mesure pour la Saskatchewan et le Nouveau-Brunswick et de la publicité pour Services pour vous (voir plus haut).
- Diffusé des annonces dans plus de 130 journaux communautaires afin de promouvoir la participation du GC dans des foires et des expositions de grande envergure tenues dans l'ensemble du pays.
- Fait passer des annonces gouvernementales sur les ondes de stations de radio locales qui desservent des groupes de langue minoritaire.



Annexe B - Initiative pour l'information des citoyens (IIC)

IIC Objectif 1: Mener des campagnes d'information intégrées, pangouvernementales et axées sur les citoyens afin de sensibiliser davantage ces derniers aux priorités du gouvernement ainsi qu'à ses programmes, services et canaux d'accès.

Résultats

Des analyses et des sondages téléphoniques effectués après la campagne ont indiqué que :

- Près de 28 % des répondants se souvenaient d'avoir vu ou entendu les publicités.
- Environ 30 % des répondants questionnés sur le terrain ont dit se souvenir des deux canaux d'accès annoncées par le GC. De ce nombre, 67 % étaient en faveur de cette publicité.
- Une analyse stratégique de la campagne a indiqué que la combinaison des publicités radio et imprimées a réussi à atteindre différents groupes de gens.

La campagne a permis à DRHC de sensibiliser 43 % de la population aux services à l'intention des enfants.

Activites

Un projet pilote a renseigné les citoyens du Nouveau-Brunswick et de la Saskatchewan sur les programmes et services du gouvernement du Canada propres à leur région.

Nous avons offert un soutien financier et du matériel créatif pour une campagne nationale menée par Développement des ressources humaines Canada visant à informer les familles sur les services à l'intention des enfants.



_			
	3	17	
	-4		105

	e)	77	391	æ	20	
ac –	œ.	5.6	M	818	-4	,

tout le Canada: participation de 52 organisations fédérales dans Programme a permis de coordonner la En collaboration avec les bureaux régionaux, le

Résultats

- 200 000 visiteurs. Les expositions ont attiré plus de
- une approche coordonnée. auxquelles ils participaient afin d'adopter installations dans le cadre des expositions partageaient de plus en plus les mêmes Grâce à cette initiative, les ministères
- gouvernement. Politique de communication au sein du On fait de plus en plus la promotion de la
- homogène. messages du gouvernement de façon que les ministères puissent diffuser les assurer une présentation uniforme et pour Du matériel d'exposition a été produit pour

La présence du gouvernement fédéral permet Présence du gouvernement fédéral

cohérente du gouvernement. coordonnée et projeter une image unifiée et mêmes installations, adopter une approche même événement, celles-ci doivent partager les organisations du GC sont représentées au prévoit que, lorsque au moins deux communication du gouvernement du Canada local et régional. La Politique de activités de moyenne envergure aux niveaux de réunir les ministères participant aux

Coordination des plans d'exposition ministériels

pase de données. ont consigné plus de 830 événements dans la En 2003-2004, quelque 42 organisations du GC

de données exhaustive. ministères consignent leurs plans dans une base partager les mêmes installations. Les participer aux mêmes événements et de cerner les occasions où il est possible de La coordination des plans d'exposition vise à

Centre d'expertise

d'Agriculture et Agroalimentaire Canada. compte de Ressources naturelles Canada et internationaux de grande envergure pour le Le centre d'expertise a géré deux événements

et perfectionnement Canada. a été fournie en collaboration avec Formation La formation sur la promotion d'une exposition

> d'accroître l'efficience des expositions du GC. de gestion de projet aux ministères afin Le centre offre de la formation et des services



Annexe A – Programme des expositions du gouvernement du Canada

Objectif : Coordonner la participation des établissements fédéraux aux foires et expositions où l'on présente le Pavillon du Canada, conformément à la Politique de communication.

	Pavillon du Canada
Résultats	Activités

En tout, 30 ministères ont participé à 13 grands événements qui ont attiré près de 1,2 million de visiteurs à l'échelle nationale :

Dans le cadre d'un sondage mené par une société indépendante, les visiteurs ont donné une note de 9 sur 10 au Pavillon. Quelque 89 % des répondants ont affirmé que la participation du GC à de telles activités leur permettait d'en savoir plus sur les programmes et services

Près de la moitié des répondants croient qu'ils auront un jour recours aux canaux d'accès du gouvernement.

Le magazine Exhibitor a remis un prix Sizzle au Pavillon du Canada pour l'efficacité de ses activités promotionnelles. Le Pavillon a été choisi parmi un lot de 70 participants en Amérique du Nord.

Le Pavillon du Canada est la pièce maîtresse du Programme et vise à renseigner les

unique qui regroupe différents ministères.

Canadiens et les Canadiennes au sujet des programmes et des services du gouvernement du Canada. Il s'agit d'une exposition itinérante

Communication Canada



seldinoqsib Tableau 4 - Recettes disponibles par rapport aux recettes non

6,711 21	51 320	21 320	9'69771	0	disponibles** Total – recettes
0	0	0	0	0	disponibles Recettes non
9,711 S1 0 9,711 S1	21 350 0 21 350	21,350 0 21350	9'69t tl 0 9'69t tl	0 0 0	Communication Canada Recettes disponibles* Recettes imprévues Total – recettes
Recettes réelles	- Total - antiorisations	Recettes prévues	Recettes réelles 2002-2003	Recettes réelles 2001- 2002	
	2003-2004			ie dollars)	Recettes (en milliers d

de dépôt et le Bureau d'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne. de coûts d'autres ministères pour le Centre de renseignements gouvernementaux, les Services Editions du gouvernement du Canada, les ventes d'articles de promotion et les recouvrements *Les recettes incluent les ventes de la Gazette du Canada, les ventes de publications des

Tableau 5 - Palements de transfert (subventions et contributions)

Paiements de transfert (en milliers de dollars)

l						de transfert
	L'691 pl	049 67	31 250	2 303	776 2	Total – paiements
	13 475,3	27 250	30 250	744	76l	Contributions*
I	7,492 r	2 320	1 000	2 029	2 485	Subventions
The same and the s	Paiements réels	2003-2004 Lotal – Rotorisations	eżnemeis suvėrq	Paiements réels 2002-2003	Paiements réels 2001-2002	
ı			lour	ulon on olo		allon on callonian i

du Trésor et plus tard dissout par le gouvernement. sur la mise en œuvre du nouveau Programme de commandites, tel qu'approuvé par le Conseil *L'augmentation dans les paiements prévus pour les contributions en 2003-2004 est fondée

^{**}Communication Canada n'a pas de recettes non disponibles.



Tableau 2 - Comparaison entre le total des dépenses prévues et le total des dépenses réelles

9,228 811	148 371	171 941	105 134	d'autres ministères** Coût net du programme
8,0127	8,0127	Z90 Z	6919	Coût des services fournis par
8,119 301	2,031 141	139 114	996 86	Total – dépenses nettes
6,711 21	21 320	21 320	21 320	Recettes disponibles
0 2 7 7 0 7	010 70	010 70	010 / 0	: snioM
7,627 811	162 510,2	190 494	120315	Total – dépenses brutes
7,697 41	049 67	31 250	31 250	Subventions et contributions
0,039 801	7,046 281	129 214	990 68	Dépenses de fonctionnement*
979	909	909	909	Edulvalents temps plein
reelles	autorisations	brevues	brincipal	
səsuədəp	- latoT	səsuədəp	gndget	
1 "	- letoT	/ *		
- IstoT		- IstoT	- IstoT	
	-200 4	2003		

* Les dépenses de fonctionnement incluent les postes législatifs, comme les cotisations au régime d'avantages sociaux des employés.

** Le coût des services fournis par les autres ministères comprend le coût lié aux locaux à bureaux, les primes d'assurance à l'intention des employés, l'indemnisation des accidentés du travail et les frais juridiques.

Tableau 3 - Dépenses totales prévues par rapport aux dépenses réelles (données historiques)

Dépenses prévues par le Ministère par rapport aux dépenses réelles (données historiques)

					programme
113 822,6	0,178 841	prevues 146 171,0	2002-2003 132 617,7	2001-2002 57 293,0	ub tən tûoD – IstoT
- lotat səsnəqəb	- TotaT anoitsations	– lstoT esenses	Dépenses réelles	Dépenses réelles*	
	2003-2004				

*Les dépenses réelles 2001-2002 n'incluent pas les activités de l'ancienne Direction générale des services de coordination des communications, ce qui représente environ 75 M\$. Ces activités ont été déclarées sous Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.



2.5.2 Tableaux financiers

Les tableaux financiers suivants se rapportent à Communication Canada, pour l'exercice 2003-2004 :

Tableau 1 - Sommaire des crédits approuvés

8,119 901	2,031 141	tll 681	996 86	Total – Communication Canada	
				biens excédentaires de la Couronne engagé	
0	۱٬0	0	0	sommes créditées aux recettes au cours des exercices précédents Produit de l'aliènation des	(8)
0	Ζ'6	0	0	Gavantages sociaux des emboursement de	(8)
8,700 8	8,700 8	686 7	686 7	contributions Contribution aux régimes	(S)
7,697 41	078 62	31 250	31 250	fonctionnement Subventions et	20
85 834,3	1,673 301	102 875	927 26	Dépenses de	٩١
- Total - dépenses réelles	2003-2004 Total – Total sutorisations	– Total espenses prévues	- Iotal Budget Isqioninq		fibèrD
	ollars)	nilliers de d	neation (en n	ces financières par autor	Exigen

L'écart entre le total des autorisations et le total des dépenses réelles est dû en grande partie à la baisse d'activité dans tous les programmes après l'annonce de la dissolution de Communication Canada et de la fin du Programme de commandites le 13 décembre 2003.



- Le programme de sensibilisation a permis d'appliquer des méthodes de communication uniques et souples à la réalisation d'activités en personnes et de contact direct avec la par exemple les jeunes, les aînés, les organisations de femmes, les décideurs locaux, les Autochtones, les petites et moyennes entreprises et les entrepreneurs. Les partenaires ont manifesté un haut niveau de satisfaction envers le programme de sensibilisation:
- Entrepreneures: 80 % des participantes étaient satisfaites ou très satisfaites des activités¹.
- Promotion de la santé chez les aînés : 79 % des participants étaient satisfaits ou très satisfaits des activités².

2.5 Information financière

2.5.1 Aperçu

Communication Canada recevait ses crédits du Budget principal des dépenses et du Budget supplémentaire des dépenses votés par le Parlement. En 2003-2004, le Budget principal des dépenses approuvé pour Communication Canada s'élevait à 99 MS. Du Budget supplémentaire des dépenses, Communication Canada a aussi reçu une somme additionnelle de 38,1 M\$ qu'il a affectée à des postes budgétaires précis, comme:

- Le renouvellement de programmes de temporarisation (Initiative pour l'information des citoyens, Programme des expositions et Initiative de coordination régionale des communications).
- Le report de son budget de fonctionnement.
- Le financement du projet Gouvernement en direct.
- Le financement supplémentaire de la Gazette du Canada et des Éditions du gouvernement du Canada.

Communication Canada a également reçu une somme de 0,3 M\$ au titre des rajustements en matière de témunération, une somme de 0,1 M\$ au titre de la modernisation de la fonction de contrôleur et une somme de 0,7 M\$ du crédit pour éventualités du Conseil du Trésor. En réduisant les coûts, la contribution du Ministère par rapport à l'objectif de réaffectation de 1 milliard de dollars du Secrétariat du Conseil du Trésor a été de 3 M\$.

Conformément à l'annonce faite par le gouvernement le 13 décembre 2003, Communication Canada a été dissout le 31 mars 2004.

 $^{^{\}dag}$ Réseau des sociétés d'aide au développement des collectivités du Québec $^{\dag}$ Tournée Santé Prévention



Autres faits saillants

Pour la quatrième année consécutive, le Canada s'est classé au premier rang dans le cadre de l'étude annuelle du groupe Accenture sur les gouvernements en direct.

L'Association pour l'exportation du livre canadien a sélectionné les onze publications soumises par Communication Canada au nom du gouvernement du Canada pour figurer dans *Livves sur le Canada 2004*. Nombre de ces publications ont été classées parmi les titres-vedettes du catalogue et ont fait partie des expositions itinérantes de livres en études canadiennes.

Les Editions du gouvernement du Canada sont l'éditeur officiel du gouvernement du Canada depuis plus de 100 ans et gèrent les biens du Bureau d'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne.

Le site Web de la Gazette du Canada renferme maintenant une page de consultation à partir de la population canadienne peut formuler ses commentaires sur la réglementation proposée.

Le Programme des services de dépôt (PSD) fournit gratuitement des publications du gouvernement du Canada à plus de 900 bibliothèques du Canada et de l'étranger.

En 2003-2004, 45 projets du fonds pour les initiatives régionales ont été planifiés ou réalisés en partenariat avec d'autres ministères fédéraux dans toutes les régions, ce qui a fait plus que doubler l'investissement du gouvernement fédéral dans les communications de l'ensemble du

2.4 Partenariats stratégiques

bays.

Conjointement avec d'autres ministères fédéraux, Communication Canada a également maintenu des partenariats avec d'autres intervenants. En voici des exemples :

En 2003-2004, Communication Canada a maintenu, conjointement avec d'autres ministères fédéraux, les relations de travail établies en 2002-2003 avec des établissements d'enseignement supérieur en ce qui a trait à la recherche sur l'opinion publique. Communication Canada avait conclu des ententes avec sept universités canadiennes, soit l'Université de Waterloo, l'Université de Moncton, l'Université de Waterloo, l'Université de Guelph, l'Université Wilfrid-Laurier et l'Université Laurentienne. En vertu de ces enfentes, les universitaires avaient la possibilité d'utiliser les données des sondages À l'écoute des Canadiennes dans le cadre de leurs propres recherches.

- Sous l'égide de la Direction générale des opérations régionales de Communication Canada, des ministères et organismes du Québec et de la Nouvelle-Écosse ont collaboré avec nous dans le domaine de la science et de la technologie pour favoriser les activités de recherche dans les installations régionales.
- Communication Canada a travaillé avec le ministère des Affàires indiennes et du Nord canadien pour réaliser des sondages d'opinion auprès des Autochtones.
- Au cours du présent exercice, Communication Canada a continué d'appuyer le projet Les Canadiens en Europe du Conseil de l'unité canadienne.



Résultats

publications: Données sur le rendement des programmes de

- Communication Canada). commandes visaient les guides produits par gouvernement ont été reçues (37 699 de ces Près de 94 000 commandes de publications du
- gouvernement du Canada: offrant des renseignements sur les publications du Le site Web des publications est un guichet unique
- gratuites et vendues. Il donne accès à plus de 130 000 publications
- électroniques. Il renferme plus de 20 000 documents
- pouvant être téléchargées. données chaque semaine, en plus des publications Environ 125 publications sont ajoutées à la base de

Statistiques sur les services de publication:

- .£002-2002 à 110qqe1 aq % 2£ 2003-2004, ce qui représente une augmentation de Le site Web a attiré 18,7 millions de visiteurs en
- 66 044 courriels ont été reçus (augmentation de 72 %).
- (augmentation de 16 %). 61 933 demandes de renseignements ont été reçues
- 4 149 nouvelles publications ont été produites.
- Plus de 300 000 copies de publications ont été vendues.
- d'articles ont été traitées. Plus de 1 000 commandes portant sur 4,26 millions

Rendement opérationnel du BADAC

- renseignements, ont été reçues (augmentation de 48 %). Plus de 46 000 demandes, y compris des demandes de
- (augmentation de 80 %). Environ 10 000 demandes ont été acceptées

Activités principales

gouvernement du Canada. programmes de publications du auteurs dans le cadre des collaboration avec les ministères Continuer à travailler en étroite

propriété intellectuelle du (BADAC) protège les droits de droit d'auteur de la Couronne Le Bureau d'affranchissement du



2.3.2 Réalisations

Résultats

1,3 million de demandes de renseignements; Réalisations du centre d'appels 1 800 O-Canada:

- gouvernement du Canada. 27 000 courriels traités au nom du site du
- 53,2 millions de demandes de pages.
- 18 secondes ou moins, ce qui est supérieur à l'objectif 87 % des 1,3 million d'appels ont été traités en
- 27 000 courriels reçus en un jour ouvrable. renseignements en direct a répondu à 41,9 % des L'équipe chargée de répondre aux demandes de
- centres d'appels visés par le sondage. 1 800 O-Canada s'est classé premier parmi tous les demandes des clients, le centre d'appels montrée par les agents et la capacité de comprendre les services reçus. Dans deux catégories, soit l'attention clientèle, 86 % des clients étaient très satisfaits des Selon un sondage indépendant sur la satisfaction de la

Données sur le rendement de la Gazette du Canada:

- 15 minutes. moyenne des visites se situant juste au-dessus de Plus de 6 577 pages ont été visionnées, la durée
- 12 600 pages ont été publiées.
- pour une moyenne de 3 000 à 5 000 pages par jour. Plus de deux millions de pages ont été téléchargées,
- 1,4 million de pages ont été téléchargées en HTML.
- comparativement à 87 l'an dernier. 147 pays ont accédé au site du Canada,
- Les échéances importantes ont été respectées.
- Canada continue de se situer sous la barre du 1 %. Le pourcentage annuel d'erreur de la Gazette du

Activités principales

gouvernement du Canada. services et canaux d'accès du Promouvoir les programmes,

d'information du gouvernement. les services et les produits Offrir à la population canadienne

gouvernement du Canada. correspondant aux priorités du population canadienne Cibler des segments de la

publics. soient accessibles à tous les communications gouvernementales Veiller à ce que les

et organismes fédéraux. règlements proposés des ministères que les nouveaux règlements et les avis de nomination officiels, ainsi Diffuser tous les avis publics et



Resultats

Activités principales

Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut et au Yukon; 15 dans le Secteur de la capitale nationale. Voir l'annexe D: Programme de commandites du gouvernement du Canada.

Le Programme de suivi électronique des médias (PSEM) a offert aux institutions fédérales un service central de surveillance électronique des médias, à l'appui de leurs activités de surveillance des médias.

- Communication Canada fait office de président du groupe d'utilisateurs du Suivi électronique des médias. Il s'agit d'un forum interministériel sur la surveillance électronique des médias qui vise à favoriser l'adoption des pratiques exemplaires. Le groupe d'utilisateurs s'est réuni régulièrement en 2003-2004.
- En moyenne, 30 ministères participent aux réunions du groupe d'utilisateurs.
- Plus de 70 % des ministères clients sont très satisfaits du service. 69 ministères ont accès au service de distribution des nouvelles du PSEM (une augmentation de 7 % par rapport à l'an dernier).

Pour les détails des programmes de CC dans les régions, voir les Annexes : A – Programme des expositions du gouvernement du Canada; B – Initiative pour l'information des citoyens (IIC); D – Programme de commandites du gouvernement du Canada.

Accroître le leadership du Programme de suivi électronique des médias (PSEM) dans l'ensemble du gouvernement et en accroître l'accès.

Réaliser un examen en profondeur des opérations régionales pour veiller à ce que les intérêts régionaux soient pris en considération dans tous les programmes de communication.

2.3 Diffusion de notre message 2.3.1 Description et objectif

L'objectif de ce secteur d'activité était d'être, pour la population canadienne, un point d'accès efficace et efficient. Les principales activités liées à l'atteinte de cet objectif avaient trait au branding, à la publicité et aux services d'information. Mous avions tout mis en œuvre pour nous assurer que la population canadienne était au courant des programmes, services et canaux d'accès du gouvernement du Canada. La recherche sur l'opinion publique a démontré dans quelle mesure elle était satisfaite des canaux d'accès offerts et des renseignements reçus du gouvernement du clanada. Le tableau ci-dessous énonce les résultats par activité principale à l'intérieur du secteur d'accivité.



Resultats

Offfir un soutien dans le cadre des visites des ministres au Québec, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba.

Apporter un concours aux institutions fédérales (Agence de promotion économique du Canada atlantique et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada) en leur fournissant des services liés à la surveillance des médias et des produits d'analyse portant sur des questions précises associées au développement économique.

Selon un sondage réalisé par une firme indépendante, les clients étaient très satisfaits (80 %) des produits Salle des médias et Info-Région.

Activités principales

- Rassembler des données pour aider le gouvernement à gérer les nouveaux enjeux.
- Servir de guichet en ce qui a trait aux préoccupations et aux enjeux principaux de la population canadienne qui ont été traités dans les médias.

2.2 Services de coordination et de conseils

2.2.1 Description et objectif

L'objectif pour ce secteur d'activité était de mener et de coordonner les principaux processus et activités de communication pour le compte du gouvernement du Canada et de fournir à d'autres institutions fédérales des conseils liés aux pratiques exemplaires. Les résultats du dernier exercice et des liens vers des renseignements plus détaillés sont présentés ci-dessous.

2.2.2 Réalisations

Résultats

Un nouveau cadre de gestion de la publicité et de la recherche sur l'opinion publique, qui est conforme à la Politique de communication, est en vigueur pour toutes les institutions gouvernementales. Voir l'annexe C:

Coordination de la publicité.

Treize ministères ont participé à treize événements importants dans tout le Canada, ce qui a attiré 1,2 million de visiteurs. Voir l'annexe A: Programme des expositions du gouvernement du Canada.

Les employés des bureaux régionaux ont assuré l'exécution du Programme au niveau régional. Des ententes de commandite ont été approuvées comme suit : 44 en Alberta; 80 en Colombie-Britannique; 46 au Manitoba; 47 en Saskatchewan; 140 en Ontario; 254 au Québec; 43 au Nouveau-Brunswick; 22 à Terre-Neuve-et-Labrador; 50 en Nouvelle-Écosse: 29 à : l'Île-du-Prince-Édouard: 8 dans les

Activités principales

Renouveler les programmes de gestion de la publicité et de recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada à l'administration centrale et dans les régions, en accord avec les politiques du Conseil du Trésor. Coordonner le Programme des expositions du gouvernement du Canada.

Accroître le rôle des régions dans l'exécution du Programme de commandites.



Discussion sur le rendement

L'objectif stratégique central de Communication Canada était d'améliorer la communication entre la population canadienne et le gouvernement du Canada. La discussion sur le rendement pour l'exercice 2003-2004 est présentée dans les trois secteurs d'activité de Communication Canada: Compréhension de la population canadienne, Services de coordination et de conseils et Diffusion de notre message.

2.1 Compréhension de la population canadienne

2.1.1 Description et objectif

L'objectif pour ce secteur d'activité consistait à rassembler de la rétroaction et des renseignements sur l'opinion publique et à les mettre à la disposition des institutions fédérales. En particulier, l'objectif était de sensibiliser davantage nos intervenants et nos clients à l'opinion publique. Les résultats sont présentés ci-dessous.

2.1.2 Réalisations

Résultats

Le programme de recherche sur l'opinion publique du gouvernement a été entièrement refondu au cours de la dernière année.

Pour la troisième fois de suite, le centre d'appels 1 800 O-Canada a été désigné comme faisant partie des meilleurs du monde, selon le sondage effectué :

- 86 % des clients ont indiqué qu'ils ont été très satisfaits des services reçus, par rapport à 81 % pour l'exercice antérieur.
- En 2003-2004, les agents ont traité 45 projets de services de renseignements s'étant traduits par un suivi à la réception de 318 000 appels et de 27 000 courriels ainsi que la communication avec 10 633 citoyens.

Nous avons reçu 1 919 demandes de renseignements liées à la surveillance des médias et aux services, aux produits et aux rapports d'analyse. Les activités réalisées ont été, entre autres, les suivantes :

Fournir des produits de communication complets sur des initiatives et des événements particuliers, comme les réunions des premiers ministres, le discours du Trône et les budgets fédéraux, et aider les autres ministères à traiter des problèmes imprévus, comme le syndrome respiratoire aigu sévère, l'encéphalopathie bovine spongiforme et la grippe aviaire.

Activités principales

Coordonner, pour l'ensemble du gouvernement du Canada, la recherche sur l'opinion publique.

Mettre en œuvre une « fonction moyen des renseignements au moyen des renseignements au moyen des programmes existants.

Améliorer la communication entre la population canadienne et le gouvernement du Canada, par les moyens suivants :

Mettre l'accent sur les questions fédéralesprovinciales-territoriales, selon les priorités du gouvernement établies dans le discours du Trône.



L'annonce de la dissolution de Communication Canada a considérablement contribué à une réduction de 43 M\$ en dépenses brutes. Il en a ainsi résulté 34.5 M\$ en fonds périmés pour le ministère. Voici les principaux facteurs de cette réduction :

- Commandites: la dissolution du Programme de commandites le 13 décembre 2003 a immédiatement entraîné une affectation bloquée de 11 M\$ pour l'exercice en cours. (Le budget original était de 40 M\$, ce qui représentera maintenant des économies annuelles pour le gouvernement.)
- Initiative pour l'information des citoyens (IIC) : les dépenses engagées ont été environ de 9 M\$ inférieures aux prévisions, en raison du moratoire sur la publicité ayant dû être observé au cours de la période d'examen et de réforme de la gestion des activités de publicité.
- Services généraux et autres services : à la suite de l'annonce de la dissolution de Communication Canada à partir du 31 mars 2004, tous les programmes de Communication Canada ont subi une baisse d'activité. De plus, les activités du gouvernement en matière de communication ont subi une baisse générale à la suite d'autres changements survenus au gouvernement au troisième trimestre. La direction a immédiatement mis un terme à plusieurs projets généraux et activités en cours ou les a réduits considérablement.



l'authenticité d'un sondage ou déposer une plainte en composant un numéro de téléphone sans frais.

■ L'établissement d'offres à commandes pour un auditoire spécialisé ou des besoins particuliers, et ce, dans le but d'accroître la participation des fournisseurs.

1.6 Réponses au Parlement, vérifications et examens

Au cours de l'année, Communication Canada a fourni, dans le cadre des audiences tenues par le Comité permanent des comptes publics, un soutien à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, au Secrétariat du Conseil du Trésor et au Bureau du Conseil privé en fournissant des réponses au Comité permanent des comptes publics (CPCP). Communication Canada a également répondu directement au Comité permanent des comptes publics (CPCP) lorsque les demandes visaient particulièrement Communication Canada. De plus, le Ministère a donné suite aux diverses vérifications et divers examens, en particulier ceux de la vérificatirec générale du Canada. Voici une liste de ces vérifications et examens:

- Examen à l'échelle gouvernementale des activités de commandite, de publicité et de recherché sur l'opinion publique.
- (http://www.oag-bvg.gc.ca)
- Examen des opérations régionales de Conseils et Vérification Canada (http://www.communication.gc.ca/publications/regions/reicr_frf_toc.html).
- Examen du Conseil du Trésor sur la coordination de la publicité et la désignation d'une agence de coordination.

1.7 Résultats sur le rendement financier

Le tableau suivant fait état des dépenses prévues de Communication Canada, de ses autorisations de dépenser totales, de ses dépenses réelles et de ses équivalents temps plein pour 2003-2004.

Dépenses nettes pour 2003-2004 (en milliers de dollars)						
Dépenses réelles	anoitsainotuA selistot	Dépenses prévues				
057 811	162 510	t9t 09I	Total des dépenses brutes			
12118	21 350	21 350	Moins: recettes disponibles			
719 901	091 141	139 114	Total des dépenses nettes			
112 <i>L</i>	1127	LSO L	Plus : coût des services fournis par d'autres ministères			
113 873	148 371	141 971	Coût net du Programme			
225	\$09	\$09	ĖQUIVALENTS TEMPS PLEIN			

Les chiffres étant arrondis, ils pourraient ne pas correspondre au total indiqué.



Pour compléter les changements relatifs au processus d'approvisionnement concernant les services de publicité, on a également établi les contrôles suivants à l'égard de la gestion de la publicité à l'échelle du gouvernement :

- Tout le financement de la publicité sera maintenant gelé au niveau du Ministère.
- Le Bureau du Conseil privé sera maintenant responsable d'un processus centralisé visant à examiner la justification et la valeur ajoutée pour chaque campagne de publicité. Le Bureau sera également investi de l'autorité d'approuver le lancement de toutes les campagnes de publicité et il doit veiller à ce qu'elles appuient les priorités du gouvernement.
- Les ministères ne seront pas autorisés à conclure directement des contrats de publicité.
- Les ministères et les organismes qui désirent mener une campagne de publicité devront justifier pleinement le but et la valeur de cette campagne. Ils devront également observer des règles strictes lors de la sélection d'une agence de publicité et documenter leurs activités afin de justifier les dépenses.
- Les campagnes de publicité des ministères, qui ont été approuvées, seront désignées par un numéro de publicité, ce qui permettra à TPSGC de lancer le processus d'approvisionnement.
- De plus, depuis octobre 2003, on peut maintenant se rendre sur le Web pour obtenir de l'information sur des lignes directrices claires et précises. Les agents des contrats de tous les ministères ont reçu des conseils et de la formation sur les normes en matière de passation de marchés et sur la façon de mener des campagnes de publicité.

1.5.3 Recherche sur l'opinion publique

Conformément à un examen et à une recommandation du Secrétariat du Conseil du Trésor, le ministre responsable de Communication Canada a annoncé le 12 juin 2003 des améliorations au programme de recherche sur l'opinion publique étaient généralement concluait que les fonctions concernant la recherche sur l'opinion publique étaient généralement bien établies et gérées, il était important de renforcer les structures existantes en mettant l'accent sur les améliorations suivantes au processus de passation de marchés dans le but d'améliorer l'efficacité générale du programme :

- L'utilisation d'offres à commandes établies par voie concurrentielle d'une durée d'au plus deux ans pour des travaux typiques valant 200 000 \$ ou moins.
- L'utilisation d'arrangements en matière d'approvisionnement établis par voie concurrentielle pour des travaux plus complexes (d'une valeur d'au plus 400 000 \$) dont les marchés sont attribués à la suite d'appels d'offres de faible envergure entre des fournisseurs pré-qualifiés.
- Les projets importants d'une valeur de plus de 400 000 \$ devront faire l'objet d'un appel d'offres ouvert sur le système MERX (Service électronique d'appels d'offres du gouvernement).
- L'établissement d'une procédure claire et de critères précis concernant la sélection des fournisseurs pour accroître la transparence dans les projets de recherche. Tous les sondages sur la recherche sur l'opinion publique seront enregistrés auprès du Conseil canadien de la recherche par sondage. Les participants aux sondages pourront également vérifier recherche par sondage.



- Avril 2003 Le Comité de vérification et d'examen de TPSGC demande un examen de suivi de la publicité pour la période allant d'avril 2000 à mars 2003. L'examen portait sur l'ancienne méthode de gestion des activités de publicité, établie à l'échelle du gouvernement, méthode qui a depuis été remplacée. L'examen de suivi, publié sur le site Web de TPSGC (www.pwgsc.gc.ca/commandites), permet de conclure que certains aspects de la gestion des activités de publicité ont encore besoin d'être améliorés.
- Industrie de la publicité Le gouvernement du Canada annonce qu'une série de changements visant à améliorer la gestion des activités de publicité du gouvernement seront apportés dans les 12 à 18 mois suivants. Voici certains de ces changements :
- Elimination des commissions versées pour tous les travaux confiés en sous-traitance.
- Rémunération versée dorénavant selon un taux horaire, par opposition à une
- rémunération sous forme de commissions.

 Accroissement du nombre de fournisseurs et d'occasions de soumissionner grâce à l'élaboration de nouvelles offres à commandes, de nouveaux arrangements en matière
- d'approvisionnement et de nouvelles demandes de propositions.

 Resserrement de la capacité interne relative à la gestion de la publicité et accroissement de la transparence grâce à la publication d'un rapport annuel sur les activités de publicité.

Après l'annonce de ces réformes et par mesure de transparence, TPSGC lance un appel d'offres pour sélectionner une agence de coordination, ainsi qu'un nouvel appel d'offres pour attribuer des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement pour la prestation de services de publicité.

- Février 2004 Le rapport de la vérificatrice générale du Canada, déposé au mois de novembre 2003, est rendu public. Le rapport fait état de préoccupations concernant la manière dont les activités de publicité étaient gérées avant les changements de politique de décembre 2002 et les réformes d'avril 2003. Pour donner suite aux préoccupations de la vérificatrice générale, TPSGC conclut qu'il faut procéder à la réforme de la publicité dans les plus brefs délais, en plus des mesures déjà mises en oeuvre.
- Le 15 mars 2004 Un moratoire sur toute activité de publicité entre en vigueur et s'applique jusqu'au 1^{et} juin 2004. Il a pour but de faciliter la mise en œuvre des nouvelles mesures améliorer la gestion de la publicité à l'échelle du gouvernement. Voici certaines des mesures mises en œuvre durant cette période :
- Une redéfinition du rôle de l'agence de coordination, qui doit aider dans la gestion des campagnes publicitaires. Ce nouveau rôle est clairement défini dans le contrat conclu avec la nouvelle agence de coordination.
- Les agences de publicité doivent être sélectionnées à partir d'une liste d'entreprises préapprouvées, liste qui a été dressée à la suite d'un appel d'offres public.
- L'établissement de lignes directrices pour la tenue des dossiers de publicité et la gestion des fichiers de projet, et ce, grâce à la création d'une norme de documentation de la
- publicité et à la formation du personnel touché.

 Le lancement d'un Système d'information de gestion de la publicité pour gérer les projets de mublicité du coursernement du Canada et en faire le suivi
- de publicité du gouvernement du Canada et en faire le suivi. La diffusion sur le site Web de Contrats Canada de tous les contrats de publicité et de recherche sur l'opinion publique, ainsi que le placement média, afin d'assurer une pleine

Communication Canada



1.5.1 Programme de commandites

Durant l'année visée par le rapport, Communication Canada a lancé un Programme de commanditées remanié en passant d'un mode fondé sur les contrats à un mode fondé sur les subventions et les contributions. Ce changement a été soumis et approuvé dans le cadre d'une présentation au Conseil du Trésor et a reçu l'approbation du ministre du CT.

Au cours de l'année, Communication Canada a continué d'améliorer la gestion des contrats de commandite; en particulier, les pratiques suivantes ont été renforcées ou introduites :

- Aucun marché n'a été conclu avec des tierces parties, c'est-à-dire avec des agences de
- Les paiements ont été faits dans le cadre d'accords de contribution et non pas en vertu de
- On a émis des lignes directrices écrites et assuré une formation pour veiller à ce que les employés respectent les politiques et les procédures financières ainsi que les politiques et les
- procédures visant le Programme.

 On a assuré l'amélioration de la transparence du Programme grâce à la communication à l'échelle nationale des objectifs du Programme, des critères de sélection, des événements qui
- ont été approuvés, ainsi que des fonds accordés à chaque événement.

 On a mené des vérifications et effectué des visites sur les lieux des événements. On a également vérifié le respect de tous les aspects des conditions des accords de contribution également vérifié le respect de tous les aspects des conditions des accords de contribution
- avant d'effectuer les paiements finaux.
 On a resserré les critères de sélection et d'approbation de projets individuels.
- On a procédé à une meilleure analyse du niveau de commandite pour chaque événement.
- On a respecté les autorisations pertinentes, en particulier celles énoncées dans la Loi sur la gestion des finances publiques.

sestion des finances publiques.

Le gouvernement a mis fin au Programme de commandites le 13 décembre 2003. Les engagement déjà pris à l'égard d'organismes et de collectivités ont été respectés, mais aucune nouvelle activité n'a été entreprise. Pour plus de détails concernant les accords de commandite, veuillez vous rendre à l'adresse Web suivante:

http://www.communication.gc.ca/sponsorship_commandites/evenements2003-2004.html.

1.5.2 Publicité

La réforme des pratiques publicitaires du gouvernement a commencé en mai 2002. Entre, autres, un examen effectué par le Secrétariat du Conseil du Trésor a permis de se pencher sur les quatre principes directeurs suivants : l'optimisation des ressources, la gérance, la flexibilité et la transparence. Cet examen a donné lieu à une série de mesures visant à renforcer la gestion de cette activité :

- Le 17 décembre 2002 Le gouvernement du Canada annonce des changements à la gestion de la publicité gouvernementale.
- Le 26 février 2003 Le ministre de TPSGC diffuse un document de travail dans lequel il propose une série d'améliorations à la gestion de la publicité du gouvernement du Canada. Les parties intéressées sont invitées à fournir directement leurs commentaires. Des réunions de consultations ont également été tenues en mars 2003.



1.4.3 Secteur d'activité : Communication de notre message

Points saillants

- Selon un sondage indépendant sur la satisfaction des clients, 86 pour 100 des demandeurs étaient très satisfaits; le pourcentage était de 81 pour 100 l'année précédente.
- La Gazette du Canada est demeurée un moyen de communication essentiel en ce qui a trait aux modifications législatives et statutaires du gouvernement fédéral.
- Plus de 2 millions de pages ont été téléchargées par le biais du Programme de publications.
- Près de 94 000 commandes pour des publications du gouvernement ont été traitées et plus de 13 000 publications gratuites et vendues ont été fournies.
- Programme des expositions Le Pavillon du Canada a reçu le prix Sizzle du magazine Exhibitor pour l'efficacité de ses activités promotionnelles. Le Pavillon a été choisi parmi un lot de 70 participants en Amérique du Nord.
- L'Initiative pour l'information des citoyens a mis l'accent sur certains groupes de Canadiens, comme les aînés, les enfants, les Premières nations et les personnes handicapées.
- Douze millions de ménages canadiens ont reçu l'édition 2003 de Services pour vous, une publication portant sur les priorités, les programmes et les services du gouvernement.

1.5 Principales initiatives d'amélioration

Tout au long de l'exercice 2003-2004, Communication Canada a entrepris un certain nombre d'imitiatives d'amélioration. Les défis liés à l'application de ces initiatives s'ajoutaient à d'autres défis considérables auxquels Communication Canada faisait face puisque le Programme de publicité faisaient l'objet d'une attention soutenue. Communication Canada a collaboré entièrement avec le Bureau du vérificateur général à la préparation du rapport de novembre 2003 et à la mise en oeuvre des recommandations de la vérificatrice générale. De même, des comités permanents du Parlement et d'autres commissions d'enquête et d'examen ont reçu l'information demandée.

Dans ce contexte, il y a lieu de préciser que Communication Canada a continué de faire des programme du gouvernement visant à améliorer ses programmes et sa gestion concernant :

- Les commandites.
- La publicité.
- La recherche sur l'opinion publique.



stnellise stnio4 4.1

En 2003-2004, Communication Canada a atteint des résultats significatifs et importants, en particulier en ce qui a trait aux programmes axés sur les citoyens et à l'intégrité de ses pratiques de gestion. Il y a lieu de préciser que les principales préoccupations liées aux activités exercées dans le cadre du Programme de commandites et du Programme de publicité (1996-2001) existaient avant la création d'enquête sur le Programme de commandites et les activités priorité de la Commission d'enquête sur le Programme de commandites et les activités publicitaires.

Voici les points saillants des résultats dans les trois principaux secteurs d'activité et les efforts faits pour assurer une saine gestion :

1.4.1 Secteur d'activité : Compréhension de la population canadienne

Points saillants

- On a mis en œuvre une importante réforme des programmes de recherche sur l'opinion publique dans le cadre de laquelle on a mis l'accent sur l'optimisation de l'argent des contribuables, la gérance, la responsabilisation et la transparence.
- Pour une troisième année consécutive, le service téléphonique 1 800 O-Canada s'est classé au premier rang mondial parmi les services gouvernementaux de ce genre.
- Dans les jours qui ont suivi l'interruption de service en raison de la panne d'électricité en 2003, le site Web du gouvernement du Canada (canada.gc.ca) a publié 55 annonces du gouvernement et plus de 61 000 personnes ont accédé à des liens connexes.
- Pour la quatrième année de suite, le Canada s'est classé au premier rang dans le cadre de l'étude annuelle du groupe Accenture sur les gouvernements en direct.

1.4.2 Secteur d'activité: Coordination et conseils

Points saillants

- On a mis en œuvre une importante réforme du Programme de publicité axée sur quatre principes directeurs : optimisation des ressources, gérance, souplesse et transparence.
- On a mis en œuvre un nouveau régime de Gestion des commandites axé sur l'optimisation des ressources, la gérance, la souplesse et la transparence.
- On a mis sur pied un groupe d'utilisateurs, c'est-à-dire un forum interministériel sur le suivi et l'analyse électroniques des médias, qui partage les questions communes et les pratiques exemplaires et qui en fait la promotion.

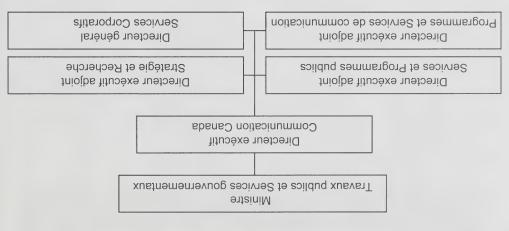


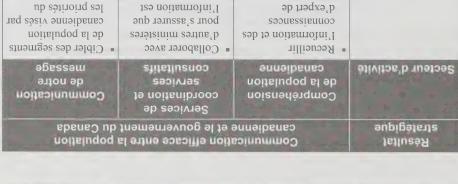
1.3 Organisation

La structure organisationnelle de Communication Canada est présentée dans le schéma 2 ci-dessous.

Schéma 2

Structure organisationnelle de Communication Canada





du Canada	eupigetente		
noitaainummoO enton eb egsesem	Services de coordination et services consultatifs	Compréhension de la population canadienne	Secteur d'activité
 Cibler des segments de la population canadienne visés par les priorités du gouvernement du Canada. S'assurer que les communications gouvernementales sont accessibles à tous les publics. 	Collaborer avec d'autres ministères pour s'assurer que l'information est pertinente, exacte et fiable.	Pecucillir l'information et des connaissances d'expert de différentes sources externes et les rendre disponibles au sein du gouvernement du S'assurer que les décisions	
		gouvernementales tiennent compte des perspectives	

régionales.



Schéma 1

Cadre des résultats de Communication Canada

noiteluqoq ebeneO ub	Résultat stratégique		
Communication de notre message	se seoivise te moitenbroos seoivise stitstluenos	Compréhension de la population canadienne	Secleur d'activité
■ Selon une recherche sur l'opinion publique, la population canadienne est sensibilisée aux programmes, aux services et aux services et aux canada et elle est informée à cet informée à cet sur l'opinion publique, la population canada et ele est sur l'opinion publique, la sur l'opinion est sur l'opinion publique sur l'opinion publique sur l'autornier par le gouvernement du	 Selon un examen indépendant, les principaux processus de communication au sein du gouvernement sont transparents et pertinents. Selon des sondages sur la satisfaction des clients, les ministères et ministères et organismes collègues sont satisfaits des services consultatifs et des services consultatifs et des services de coordination. 	■ Les intervenants et les clients ont besoin de nos services de suivi de l'opinion publique et de nos produits de reconnaissent la valeur, comme en témoignent le niveau d'utilisation et la satisfaction des clients. ■ Compte tenu d'évaluations faites après des campagnes et la présentation des produits, on a conclu que la communication de communication de produits, on a conclu que la produits, on a conclu que la pertinente.	estallusèr xuaqionir
Promouvoir les programmes, services et canaux d'accès du gouvernement du Canada. Pournir des services et des produits gouvernementaux d'information à la population canadienne.	Gérer et coordonner et services clés de communication en communication en conformité avec les politiques du Conseil du Trésor. Conseil du Trésor. Gérer et coordonner les communications I'échelle nationale à gouvernementales à l'échelle nationale et dans les régions.	 Coordonner la recherche sur l'opinion publique à l'échelle du gouvernement. Mettre en oeuvre une « fonction d'écoute » gouvernementale pour partager pour partager 	səl¤qiənirq sətivitəÆ



1.2 Cadre des résultats de Communication Canada

Le résultat stratégique général visé par Communication Canada pour l'exercice 2003-2004 était la communication améliorée entre la population canadienne et le gouvernement du Canada. Pour ce faire, Communication Canada avait défini trois secteurs d'activité principaux :

- Compréhension de la population canadienne : recueillir de la rétroaction et de l'information sur l'opinion publique et les mettre à la disposition des organisations fédérales.
- 2. Services de coordination et services consultatifs : diriger et coordonner les principales activités de communication au nom du gouvernement du Canada et fournir à d'autres organisations fédérales des services consultatifs dans les domaines d'expertise de Communication Canada.
- 3. Communication de notre message : entreprendre des activités de branding, de publicité et d'information et offrir un guichet unique permettant l'accès à l'information sur le gouvernement du Canada.

Le schéma I résume le Cadre des résultats de Communication Canada qui a été préparé à partir de ces trois secteurs d'activité. De plus, en 2003-2004, Communication Canada a continué de faire appel aux activités de suivi, aux sondages de rétroaction, aux évaluations et à d'autres outils pour mesurer son rendement par rapport au Cadre des résultats.



Aperçu

matière d'information sur l'orientation canadienne au sujet du gouvernement, de répondre aux besoins de la population canadienne en services du gouvernement du Canada. Il était chargé de communiquer avec la population population canadienne. Cet organisme offrait un guichet unique permettant d'accéder aux Communication Canada visait à améliorer le dialogue entre le gouvernement du Canada et la

l'opinion publique. organisations et le gouvernement à suivre plus, Communication Canada aidait les dialogue avec la population canadienne. De gouvernement ainsi que de favoriser un programmes, les services et les initiatives du globale, les priorités, les politiques, les

Canada ont été réparties comme suit : plupart des activités de Communication 2003. Après avoir pris ces décisions, la Programme de commandites le 13 décembre population canadienne. Il a mis fin au à améliorer la communication avec la continue de respecter son engagement visant contribuables. Le gouvernement du Canada 31 mars 2004 en vue d'optimiser l'argent des Communication Canada à compter du Canada a annoncé la dissolution de Le 13 décembre 2003, le gouvernement du

Services et programmes

- Partenariats et coordination de la publicité.
- Initiative pour l'information des citoyens. Gazette du Canada.
- service téléphonique 1 800 O-Canada. Site Web du gouvernement du Canada,
- Publiservice.gc.ca.
- CommNet.
- Droit d'auteur de la Couronne.
- Suivi électronique des médias.
- gouvernement du Canada. Programme des expositions du
- Activités de liaison extérieure.
- depot. Editions et Programme des services de
- Planification et coordination régionales. 99 Recherche sur l'opinion publique. 100
- Programme de commandites.
- principales fonctions opérationnelles, comme il est énoncé dans le décret C.P. 2004-0100: 1. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) – TPSGC a assumé les
- la prestation de services de communication coordonnés à l'échelle du gouvernement. l'accès à l'information sur les programmes et les services du gouvernement du Canada.
- régionales et analytiques, comme il est énoncé dans le décret C.P. 2004-0098, y compris : 2. Bureau du Conseil privé (BCP) - Le BCP a assumé les responsabilités liées aux fonctions
- les opérations régionales.
- l'analyse et la gestion de l'information.

il est énoncé dans le décret C.P. 2004-0099. fonctions liées aux accords de subvention conclus avec le Conseil de l'unité canadienne, comme 3. Patrimoine canadien - On a confié à Patrimoine canadien les pouvoirs, les responsabilités et les

les responsabilités transfèrées dans le cadre de leurs Rapports ministériels sur le rendement. consolidé. Au cours des années à venir, les ministères susmentionnés présenteront les rapports sur ministériel sur le rendement de Communication Canada est présenté à titre de document Pour simplifier le dépôt du rapport au Parlement pour l'exercice 2003-2004, le Rapport



Message du ministre

Je suis heureux de présenter, au nom du gouvernement du Canada, le Rapport sur le rendement de Communication Canada pour l'exercice 2003-2004.

Le 13 décembre 2003, le gouvernement du Canada a annoncé la dissolution de Communication Canada.

Le 1^{et} avril 2004, on a confié à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le fournisseur de services communs du gouvernement du Canada, la plupart des fonctions opérationnelles qu'exerçait Communication Canada. Le Bureau du Conseil privé et le ministère du Patrimoine canadien ont assumé les responsabilités liées aux autres fonctions. Ces changements ont permis au



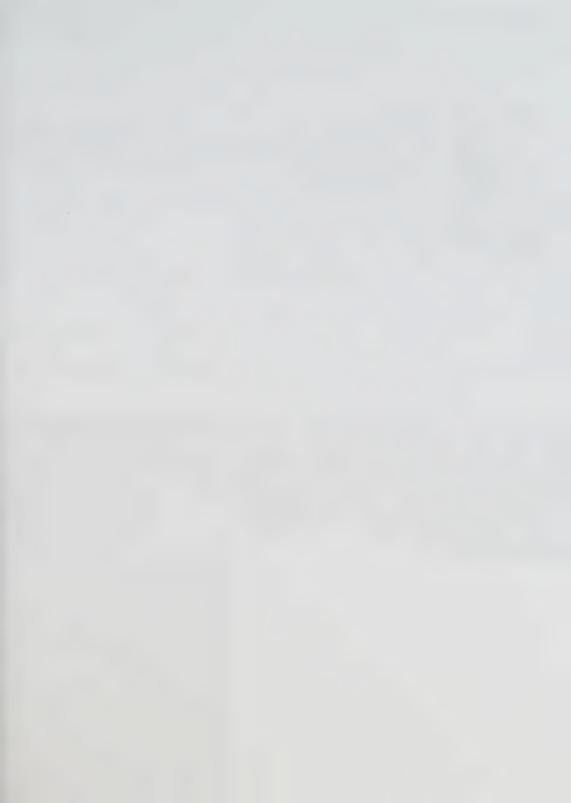
gouvernement de faire des économies; il peut affecter les fonds ainsi libérés aux priorités tout en continuant d'offrir des services de qualité à la population canadienne.

Le gouvernement du Canada reste déterminé à améliorer la communication entre ses organisations et les citoyens du Canada. Les portails primés, soit le site Web du Canada (canada. ge.ca) et le service téléphonique sans frais 1 800 O-Canada, continueront d'être les principaux canaux d'accès par lesquels la population canadienne accède à des renseignements sur le gouvernement du Canada. Ces canaux constitueront également un moyen pour le gouvernement d'écouter la population canadienne et de dialoguer avec celle-ci.

En vue d'optimiser l'argent des contribuables et de gagner la confiance de la population canadienne, nous continuerons d'examiner et d'améliorer la prestation de nos services. Nous gérerons toutes nos activités de façon transparente, éthique et responsable en mettant l'accent sur trois résultats stratégiques : la qualité des services, une bonne gérance et une saine gestion.



\$15saires	mation.	iofnl – 3	ynnexe
de commandites du gouvernement du Canada30	նւցաաթ	D - Prog	ynnexe
esèticilduq sl əb n	rdinatio	000 – 0	yuuexe
ur l'information des citoyens (IIC)	od avita	sitinl – 8	ynnexe
des expositions du gouvernement du Canada24	gramme	gorq – A	yunexe
Tableaux financiers	2.2.2		
Apercu	1.2.5		
20		2.5	
ariats stratégiques		4.2	
Réalisations 17	2.3.2		
Description et objectif	1.5.2		
ion de notre message	suffid	2.3	
Réalisations 15	2.2.2		
Description et objectif	1.2.2		
SI 15		2.2	
Réalisations 14			
Description et objectif	1.1.2		
réhension de la population canadienne	Comp	1.2	
ALCONOMICS OF THE PROPERTY OF			
sur le rendement	s noissu	osiQ - II	noitoe
		T.I osi Q – II	noitoə
ats sur le rendement financier	Kęznlı		noitoe
sats sur le rendement, vérifications et examens	Kęznlı	<i>T.</i> 1	yection.
ats sur le rendement financier	Répor Résult	<i>T.</i> 1	ioi1399
Publicité	1.6.3 Répor Résult	<i>T.</i> 1	gection.
Programme de commandites 9 Publicité 9 Recherche sur l'opinion publique 11 Recherche sur l'opinion publique 12 saes au Parlement, vérifications et examens 12 sats sur le rendement financier 12	1.6.1 1.6.2 1.6.3 Répor Résult	<i>T.</i> 1	gection.
Programme de commandites 9 Programme de commandites 9 Publicité 9 Recherche sur l'opinion publique 11 Recherche sur l'opinion publique 12 It sats sur le rendement financier 12 It sats sur le rendement financier 12	1.6.1 1.6.2 1.6.3 Répor Résult	6.1 7.1	gection.
Communication de notre message 8 pales initiatives d'amélioration 9 Programme de commandites 9 Publicité 9 Publicité 11 Recherche sur l'opinion publique 11 12 13 saur le rendement financier 12 13 sats sur le rendement financier 13 sats sur le rendement financier 13 sats sur le rendement financier 14 sats sur le rendement financier 15 sats sur le	Princi 1.6.1 1.6.2 1.6.3 Répor Répor	6.1 7.1	gection.
Compréhension de la population canadienne Coordination et conseils Communication de notre message pales initiatives d'amélioration Programme de commandites Publicité Publicité 11 Recherche sur l'opinion publique 12 Recherche sur l'opinion publique 13 Recherche sur l'opinion publique 14 Recherche sur l'opinion publique 15 Recherche sur l'opinion publique 16 Recherche sur l'opinion publique 17 Recherche sur le rendement financier	1.4.1 2.4.1 1.4.3 1.6.1 1.6.1 1.6.2 1.6.3 1.6.3 Répor	6.1 7.1	gection.
Compréhension de la population canadienne Coordination et conseils Communication de notre message pales initiatives d'amélioration Programme de commandites Publicité Publicité 11 Recherche sur l'opinion publique 12 Recherche sur l'opinion publique 13 Recherche sur l'opinion publique 14 Recherche sur l'opinion publique 15 Recherche sur l'opinion publique 16 Recherche sur l'opinion publique 17 Recherche sur le rendement financier	1.4.1 2.4.1 1.4.3 1.6.1 1.6.1 1.6.2 1.6.3 1.6.3 Répor	6.1 7.1	gection.
Coordination et conseils. Communication de notre message. Spales initiatives d'amélioration Programme de commandites. Publicité. Recherche sur l'opinion publique. 11 Recherche sur l'opinion publique. 12 Ress au Parlement, vérifications et examens. 13 14 15 16 17 17 18 18 18 18 19 10 10 10 10 10 11 11 11 12 13 14 15 16 16 17 17 18 18 18 18 18 18 18 18	1.4.1 2.4.1 2.4.1 2.4.1 1.4.3 1.6.1 1.6.1 2.6.1 2.6.1 2.6.1 2.6.1 2.8.1 8.900	2.1 6.1 7.1	gection.
bishion compréhension de la population canadienne Compréhension de la population canadienne Coordination et conseils Communication de notre message Programme de commandités Programme de commandités Programme de commandités 9 Publicité 9 Publicité 9 Publicité 9 Parogramme de commandités 9 Programme de commandités 9 Programme de commandités 9 Publicité 9 Publicité 9 Parogramme de commandités 9	nsgrO stnioq 1.4.1 2.4.1 2.4.1 2.4.1 ioninq 1.6.1 1.6.1 2.6.1 2.6.1	\$.1 6.1 7.1	gection.
Compréhension de la population canadienne Coordination et conseils Communication de notre message pales initiatives d'amélioration Programme de commandites Programme de commandites Publicité Publicité Official de commandites Programme de commandites Official de commandi	nsgrO stnioq 1.4.1 2.4.1 2.4.1 2.4.1 ioninq 1.6.1 1.6.1 2.6.1 2.6.1	\$.1 \$.1 7.1 6.1	, ection
bishion compréhension de la population canadienne Compréhension de la population canadienne Coordination et conseils Communication de notre message Programme de commandités Programme de commandités Programme de commandités 9 Publicité 9 Publicité 9 Publicité 9 Parogramme de commandités 9 Programme de commandités 9 Programme de commandités 9 Publicité 9 Publicité 9 Parogramme de commandités 9	Aperç Cadre Organ Points 1.4.1 1.4.2 1.4.2 1.4.3 Princi 1.6.1 1.6.1 1.6.2 1.6.3	2.1 £.1 £.1 2.1 7.1	
des résultats de Communication Canada des résultats de Communication Canada saillants Compréhension de la population canadienne Condination et conseils Communication de notre message pales initiatives d'amélioration Programme de commandites Programme de commandites Programme de commandites Programme de commandites 11 Recherche sur l'opinion publique 11 12 13 14 15 16 17 18 17 18 18 18 18 18 18 19 10 10 10 11 11 11 12 13 14 15 16 16 17 18 18 18 18 18 18 18 18 18	Aperç Cadre Organ Points 1.4.1 1.4.2 1.4.2 1.4.3 Princi 1.6.1 1.6.1 1.6.2 1.6.3	2.1 £.1 £.1 2.1 7.1	

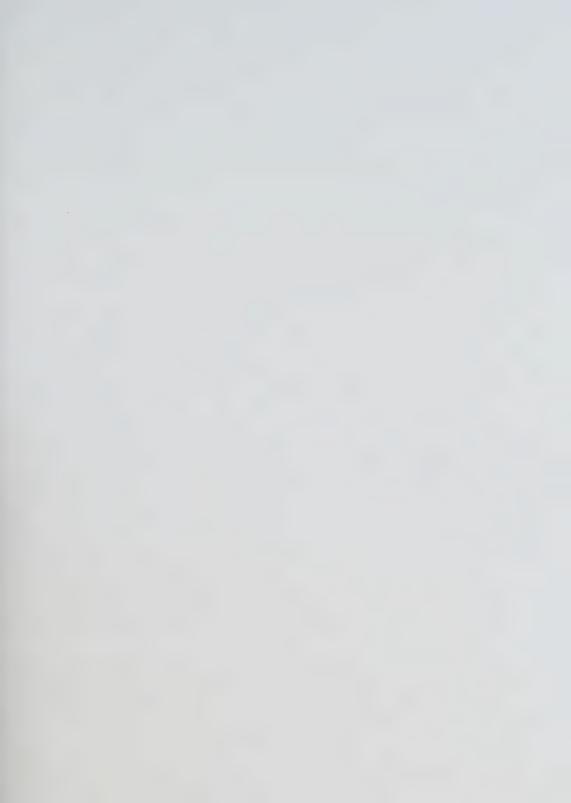


Rapport ministériel

sur le rendement



Receveur général du Canada Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux L'honorable Scott Brison C.P.



Avant-propos

moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux. Canada. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé

Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes. secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux

méthodologie utilisée et par des données pertinentes. résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été canadienne - et il doit reflèter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport 04/guidance/table-of-contents f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004 : <u>http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-</u> principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le Guide pour la aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de

du prochain cycle de planification et de rendement. institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin

à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada Direction de la gestion axée sur les résultats Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Ottawa (Ontario) KIA 0R5 L'Esplanade Laurier

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandées d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

 \odot Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC Ottaves Canada K I A 020

Ottawa, Canada KIA 0S9

ISBN 0-660-62701-9 No de catalogue BT31-4/18-2004



Communication Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004





Competition Tribunal

Performance Report

For the period ending March 31, 2004



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/34-2004 ISBN 0-660-62629-2

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to: Results-based Management Directorate Treasury Board of Canada Secretariat L'Esplanade Laurier Ottawa, Ontario K1A OR5

OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Competition Tribunal

Performance Report

For the period ending March 31, 2004

David L. Emerson Minister of Industry



Table of Contents

MINISTER'S MESSAGE	2
MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT	4
PERFORMANCE ACCOMPLISHMENTS	5
Strategic Context	5
Strategic Outcomes	
A Court of Record	
Mergers	
Reviewable Matters	10
Deceptive Marketing Practices	10
Registered Consent Agreements	
Leave Applications	
A Registry Service	12
APPENDIX I: FINANCIAL SUMMARY TABLES	14
APPENDIX II: ENABLING LEGISLATION	16
APPENDIX III: FOR FURTHER INFORMATION	17

Minister's Message

The Government of Canada has a crucial role to play in supporting a dynamic and innovative 21st century economy. Through prudent fiscal management, by creating an opportune environment for research, development and commercialization, and by promoting a climate that supports the entrepreneurial spirit, we are helping to create a solid foundation for Canada's future. It is a foundation that we can build on to meet the challenges of the global marketplace — one that is essential to generate the wealth that Canadians need to raise our standard of living and improve our quality of life.

The Industry Portfolio:

- Atlantic Canada Opportunities Agency [1]
- Business Development Bank of Canada [2]
- Economic Development Agency of Canada for Quebec Regions [1]
- Canadian Space Agency
- Canadian Tourism Commission [2]
- Competition Tribunal
- · Copyright Board Canada
- Enterprise Cape Breton Corporation [1] [2]
- Industry Canada
- National Research Council Canada
- Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada
- Social Sciences and Humanities Research Council of Canada
- Standards Council of Canada [2]
- Statistics Canada
- Western Economic Diversification Canada [1]

[1] Not a Portfolio member for the purposes of the Main Estimates.
[2] Not required to submit a Departmental Performance Report.

The Industry Portfolio, comprising 15 departments and agencies, plays a significant role in improving Canada's innovation performance. By continuing to fund basic research through the granting councils, and by working with small and medium-sized businesses through initiatives such as the Industrial Research Assistance Program and Aboriginal Business Canada, we can continue to accelerate the innovation agenda and improve our commercialization capacity.

The progress we are making in the research and commercialization agenda will have a noticeable impact on Canada's ability to compete in the marketplace of tomorrow. We have seen positive results from our investments in universities and colleges. In order to transform this increased research capacity and these results into jobs for Canadians, we need to work in partnership with our stakeholders to encourage innovation and build our commercialization capacity.

To build on this, we must create a world-class business environment — one with sound marketplace frameworks that encourage entrepreneurial activity while removing obstacles to effective business growth. In today's global

economy, we must ensure that our regulatory regime is one of the most efficient and effective in the world. This is why the Government of Canada has made regulatory reform a priority.

The many programs offered by the Industry Portfolio give our regions and communities the opportunity to expand their businesses so they can more effectively compete in the global economy. The expanded on-line delivery of key government services and information extends our reach into the remote areas of Canada even further.

With these and other initiatives, the Competition Tribunal has made significant strides to continue providing Canadians with a modern, efficient Tribunal while keeping the organization current with important Government-wide initiatives.

I invite you to review the Competition Tribunal Departmental Performance Report for more details on how the Tribunal fosters a productive, innovative environment while respecting the important institutional values of independence, fairness and due process.

David L. Emerson Minister of Industry

Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003–04 departmental performance report (DPR) for the Competition Tribunal.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003–04 Departmental Performance Reports Preparation Guide and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003–04.

Name: Monique Séguin

Title: Deputy Head / Registrar Date: September 1, 2004

Moneque Seguer

Performance Accomplishments

Strategic Context

The Competition Tribunal is a quasi-judicial adjudicative tribunal created in 1986 by the *Competition Tribunal Act*. Its mandate is to hear applications and issue orders related to the civil reviewable matters set out in Parts VII.1 and VIII of the *Competition Act* that deal with deceptive marketing practices and restrictive trade practices, and whose purpose is to maintain and encourage competition in Canada and to ensure that firms compete fairly and markets operate efficiently.

Significant strides have been made in 2003-04 to continue to provide Canadians with a modern, efficient Tribunal, and to keep the organization current with important government-wide initiatives.

Over the last few years, the Tribunal, with the assistance of the Tribunal-Bar Liaison Committee, has intensified efforts to expedite procedures before the Tribunal while respecting the important institutional values of independence, fairness and due process.

The amendments resulting from Bill C-23 an *Act to amend the Competition Act and the Competition Tribunal Act* have substantially increased the Tribunal's mandate by providing the Tribunal with the power to award costs, to hear and determine references, and to make summary dispositions. They allow the Tribunal to be more efficient, to better control case management, and to narrow the issues, which in turn helps to limit the length of hearings.

As a result of the amendments, the Tribunal started to modify the Competition Tribunal Rules in consultation with the Tribunal-Bar Liaison Committee. For the first time in its history, the Tribunal issued Practice Directions in view of the need for guidance on procedures to be followed before the Tribunal with respect to the new provisions of the Act. The Practice Directions provide increased predictability and certainty as to the procedures to follow under the new provisions of the Act, while allowing flexibility and opportunities for further improvements based on experience.

Bill C-23 also created a new right for any person to apply to the Competition Tribunal for leave to make an application under section 75 or 77 of the Act (refusal to deal, exclusive dealing, tied selling and market restrictions). To expedite the process under the private access provisions, the Practice Directions established that a decision on an application for leave to make an application may be rendered on the basis of the written record without a formal hearing.

The Competition Tribunal continues to enhance its "e-filing/hearing" initiative. The option to use electronic filing/hearing streamlines the Tribunal process and provides accessibility to clients regardless of their physical location. While e-filing is rapidly becoming an alternative in various government institutions, rules governing the process are not always in place. To ensure consistency with legal requirements, standards and government regulatory requirements, the Tribunal has created an Advisory Committee on electronic filing. The Committee released its first draft of E-Filing Practice Directions in the fall of 2003. The Tribunal-Bar Liaison Committee endorsed the Advisory Committee's draft and will issue the new e-filing Practice Directions in 2004.

During 2003, the Competition Tribunal has made the federal government's modern management agenda an organizational priority, and has actively participated in the implementation of the Modern Comptrollership (MC) Initiative.

The Tribunal has developed partnership relationships as an active member of a small agency cluster group under the MC initiative, comprised of the Competition Tribunal, the Copyright Board of Canada, the Transportation Appeal Tribunal of Canada and the Canadian Artists and Producers Professional Relations Tribunal. The cluster group undertook a number of activities related to their MC Action Plan in 2003-2004, focused on Internal Audit, Integrated Risk Management, Evaluation, Performance Measurement and Values and Ethics. The following outlines the achievements made by the cluster group in 2003-2004:

• A Feasibility Study on how best to implement the Treasury Board Secretariat (TBS) Evaluation Policy was conducted and completed; Logic Models for each of the four agencies were developed;

- Individual Corporate Risk Profiles and Risk Assessments were completed for all four agencies, as well as a Consolidated Risk Profile for the Cluster Group,
- Internal Audit Plans and a Governance Structure were developed;
- A second facilitated session on Values was held for staff of the four agencies in June 2003 which resulted in an approved Cluster Group Values Statement and Implementation Plan;
- An information session for all staff on the new Public Service Values and Ethics Code was held in November 2003; and
- A MC Information Bulletin was issued to all staff in May and October 2003 as well as in March 2004.

The above achievements coupled with those in the two previous fiscal years have resulted in the cluster group completing all of the initiatives outlined in their MC Action Plan.

For the Competition Tribunal specifically, commitment on the part of senior management to implement a modern management practices environment remained a high priority during 2003. To this end, the following has been accomplished:

- Management and staff have all received training on risk management;
- improved mechanisms to better monitor resource allocations and update forecast information have been developed and implemented;
- The measurement and reporting of performance and productivity has been improved as a result of the development of budget forecast and year-to-date reports and the updating of the management reporting module of the case management system;
- All staff participated in the second government-wide employee survey.
 The results of that survey have been evaluated and an action plan will be developed;
- The Cluster Group Value Statement was implemented.

Strategic Outcomes

The Competition Tribunal's strategic outcomes, as stated in its Report on Plans and Priorities are:

- a Court of Record to hear and determine, as informally and expeditiously as circumstances and considerations of fairness permit, applications under Parts VII.1 and VIII of the *Competition Act*; and
- a Registry service that provides administrative support to Tribunal members and litigants and also provides timely access to case records and decisions.

A Court of Record...

In fulfilling its mandate to provide a court of record to hear and determine applications under Parts VII.1 and VIII of the *Competition Act*, the Tribunal dealt with the following numbers of cases in 2002-04:

Competition Tribunal 2003-04 Statistics		
Number of proceedings filed	12	
Number of proceedings completed	10	
Number of proceedings filed from previous year and still ongoing	6	
Number of decisions rendered	30	

Some highlights of cases dealt with by the Tribunal in 2003–04 in its consideration of deceptive marketing practices and restrictive trade practices, as required of the Competition Tribunal under Parts VII.1 and VIII of the *Competition Act* include:

Mergers

Canadian Waste Services Inc. (CWS)

In May 2003, CWS brought an application under Section 106 of the *Competition Act* claiming that the divestiture order by the Tribunal of October 3, 2001 should be rescinded or stayed as a result of several alleged changes in circumstances since the 2001 decision in the merger application. CWS' alleged changed circumstances revolved around its applications to expand two landfills. In particular, CWS maintained that a judicial review application that quashed ministerial approval of the "Terms of Reference" for environmental assessments for the expansions and a lack of host community support, were changes in circumstances. Four motions regarding pre-hearing and interlocutory matters were heard prior to the start of the hearing in October 2003. The proceeding concluded at the end of December 2003. The decision in this matter is scheduled for release in 2004.

Société Maxbeau (Maxbeau) and Astral Média Inc. (Astral)

In 2003, Maxbeau filed an application under Section 106 of the *Competition Act*. The respondents in this matter were the Competition Bureau and Astral. The application by Maxbeau, as successor and assign of Télémédia Radio Inc., sought an Order amending the Consent Agreement registered September 3, 2002, pursuant to Section 105 of the Act between the Commissioner of Competition, Astral Media Inc and Télémédia, relative to the transaction by which Astral had acquired certain radio undertakings, including Télémédia. Details of the changes requested can be found in the application on the Tribunal website.

The Tribunal heard the application in October 2003 and issued its decision immediately thereafter.

Reviewable Matters

Air Canada/Westjet Airlines Ltd./Canjet

Air Canada's response to the entry of WestJet and CanJet into eastern Canadian airline markets in 2000 gave rise to litigation in 2001. The Commissioner of Competition applied to the Tribunal alleging that Air Canada abused its dominant position by operating below avoidable cost on eastern Canadian routes. A decision was issued in April 2003.

Canada Pipe Company Ltd. (Canada Pipe)

In November 2002, the Competition Bureau filed an application with the Competition Tribunal under the abuse of dominant provisions of the Competition Act and exclusive dealing provisions, for an order prohibiting Canada Pipe from engaging in anti-competitive acts through its Bibby Ste-Croix Division. The anti-competitive acts related to the supply of cast iron pipe, fittings and mechanical joint couplings for drain, waste and vent applications usually used in the construction of commercial, institutional, industrial and high-rise residential buildings.

Prior to the commencement of the hearing, three motions were heard relating to jurisdictional issues and interlocutory matters. The hearing adjourned in March 2004 and is to resume for submission of final arguments in 2004.

Deceptive Marketing Practices

Sears Canada Inc. (Sears)

In July 2002, the Commissioner of Competition filed a first application with the Tribunal under the new ordinary selling price provisions. Sears Canada Inc. was the respondent. The application alleged that Sears deceived consumers about the real value of their savings by referring to "inflated" regular prices when advertising certain tires at "sale" prices during the year 1999. Seven hearings concerning interlocutory matters were held before the commencement of the proceeding. The hearing in this matter started in October 2003 and adjourned in February 2004. At the close of evidence,

counsel were directed to file their final arguments and subsequently a schedule for completion of the hearing was to be set in 2004.

Registered Consent Agreements

A total of eight consent agreements were registered with the Tribunal in 2003/04. These agreements related to the jewellery, clothing, telecommunications and retail industries, and in some cases involved substantial financial penalties. These orders are registered with the Tribunal by the Commissioner of Competition and have the authority of an order of the Tribunal. The details regarding the matters filed as consent agreements can be referenced on the Tribunal's website: http://www.ct-tc.gc.ca.

Leave Applications

Allan Morgan and Sons Ltd. (Morgan) vs. La-Z-Boy Canada Ltd (La-Z-Boy)

In November 2003, an application pursuant to sections 103 and 75 of the Competition Act was filed with the Competition Tribunal by Allan Morgan and Sons Ltd., relating to the refusal to deal by the respondent in this application, La-Z-Boy Canada Ltd. The applicant sought an order pursuant to subsection 75 (1) of the Competition Act directing the respondent to accept Morgan as a customer and dealer on usual trade terms for the supply of La-Z-Boy products. The applicant was granted leave to file in February 2004. La-Z-boy filed a notice of appeal to the Federal Court of Appeal in March 2004, and the scheduling of this matter is pending.

Barcode Systems Inc.(Barcode) vs. Symbol Technologies Canada ULC (Symbol)

In November 2003, an application pursuant to sections 103.1 of the Competition Act was filed with the Competition Tribunal by Barcode Systems Inc. requesting leave to file an application concerning the refusal to deal by the respondent in this application, Symbol Technologies Canada ULC. Reasons and Order allowing the application for leave to make an application under Section 75 was rendered in January 2004. The respondent filed a Notice of Appeal of the Tribunal Order to the Federal Court of Appeal in January 2004, and scheduling of this matter is pending.

A Registry Service ...

The Competition Tribunal Act also provides for an administrative infrastructure for the Tribunal. Through its Registry, the Tribunal can hold its hearings anywhere in Canada for the proper conduct of the Tribunal's business as necessary. The Registry is also the repository for filing applications and documents and issuing documents and orders for all cases brought before the Tribunal.

The Registry service provides administrative support to Tribunal members and litigants, and timely access to case records and decisions. With the full backing of the Tribunal and its members, and in keeping with the Tribunal mandate, the Registry has made efforts to move toward the implementation of less formal procedures to effect more efficient and expeditious proceedings. Some highlights of what has been accomplished in 2003/04 include:

- With the introduction of new legislation and new Practice Directions, the Registry made improvements to its case management system to accommodate new filings and to ensure a more comprehensive approach to the safe keeping of documents and their retrieval for enquiries and use at electronic hearings.
- A new website has been under development to provide the public and clients with timely information on cases, Tribunal activities and reference information. Based on consultation with members of the Canadian Bar Association and others, the Tribunal website was redesigned to provide more effective search capabilities, better navigation, surveys on client satisfaction and a subscription service for those who wish to follow the progress of cases. This project was initiated in late 2003/2004 and its implementation will continue in 2004/2005.
- The use of technologies that result in efficiencies and cost reduction, and facilitate the advancement of cases has increased during 2003/04. With the improvements to the Registry's electronic case management system and website, numerous positive comments from users have been received concerning accessibility of information and

ease of document filing and improved functionality. Results of consultation conducted with members of the Canadian Bar Association were very favourable.

- The Registry has refined many of its e-programs including its electronic document management system, hearing room case management equipment and software, and litigation toolkits used by members during hearings. Overall improvement to its computing infrastructure have contributed to ensuring that the services provided to members, lawyers appearing before the Tribunal, and Registry staff, are reliable, efficient and effective for all users. Electronic filing of documents via e-mail was used in a number of cases and proved to be a method that counsel found expedient and cost-effective. The introduction of electronic hearings allowed counsel to use equipment such as a "smart board" to adduce their evidence and annotate documents filed as exhibits. The ability to electronically produce exhibit lists and other case-related reports improved staff response time for requests for information or access to documents during hearings.
- Improved analytical tools have been introduced that allow Tribunal members to quickly retrieve information from notes or transcripts during the decision-writing stage. Tribunal members have reported that this has simplified their work during the decision writing process.

The Registry continues to seek economies and efficiencies by sharing support services with other federal agencies and departments. For example, it shares hearing rooms with the North American Free Trade Agreement (NAFTA) Secretariat and Federal Court, and it is an active participant in inter-departmental groups such as the Small Agencies Administrators Network (SAAN), Heads of IT, Financial Group, and Modern Comptrollership initiative.

Appendix I: Financial Summary Tables

The Competition Tribunal is a small organization with a single business line; therefore the only pertinent financial tables are as follows:

Table 1 — Summary of Voted Appropriations

Table 2 — Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Table 3 — Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

- **Planned Spending** what the plan was at the beginning of the fiscal year;
- Total Authorities planned spending plus any additional spending Parliament has seen fit to approve to reflect changing priorities and unforeseen events; and
- Actuals what was actually spent during the fiscal year.

Financial Table 1: Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (\$ thousands)					
		2003-2004			
Vote		Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
	Competition Tribunal				
50	Operating expenditures	1,457	1,457	1,826	1,743
(L)	Contributions to employee benefit plans	157	157	139	139
	Total for the Tribunal	1,614	1,614	1,965	1,882

Financial Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

(\$ thousands)	2003-2004				
Processing of cases	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending	
FTEs		14		13	
Operating ¹	1,614	1,614	1,965	1,882	
Capital	-	-	-	-	
Grants and Contributions	-	-	-	-	
Total Gross Expenditures	1,614	1,614	1,965	1,882	
Less: Respendable Revenues	-	-	-	-	
Total Net Expenditures	1,614	1,614	1,965 ²	1,882	
Other Revenues and Expenditures		-	-	-	
Non-respendable Revenues	-	**	-	-	
Cost of services provided by other departments		468		469 ³	
Net Cost of the Program	1,614	2,082	1,965	2,351	

- 1. Operating includes contributions to employee benefit plans.
- 2. This amount includes the 5% carry forward of \$40,727 from the budget of 2002-2003, \$20,000 for collective bargaining compensation, a transfer of \$198,000 from Industry Canada, \$25,0000 for Internal Audit Initiative and \$85,000 for the Modernization of Comptrollership Initiative in the Government of Canada. (As the host organization and member of the cluster group, the Competition Tribunal administered these funds on behalf of the Canadian Artists and Producers Professional Relations Tribunal, the Copyright Board of Canada and the Transportation Appeal Tribunal (formerly called the Civil Aviation Tribunal). The funds were used to manage the Project Management Office.)
- 3. Includes accommodation provided by Public Works and employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat.

Financial Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Processing of cases						
(\$ thousands)			2003-2004			
	Actual 2001- 2002	Actual 2002- 2003	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
Competition Tribunal	1,689	1,724	1,614	1,614	1,965	1,882
Total	1,689	1,724	1,614	1,614	1,965	1,882

Appendix II: Enabling Legislation

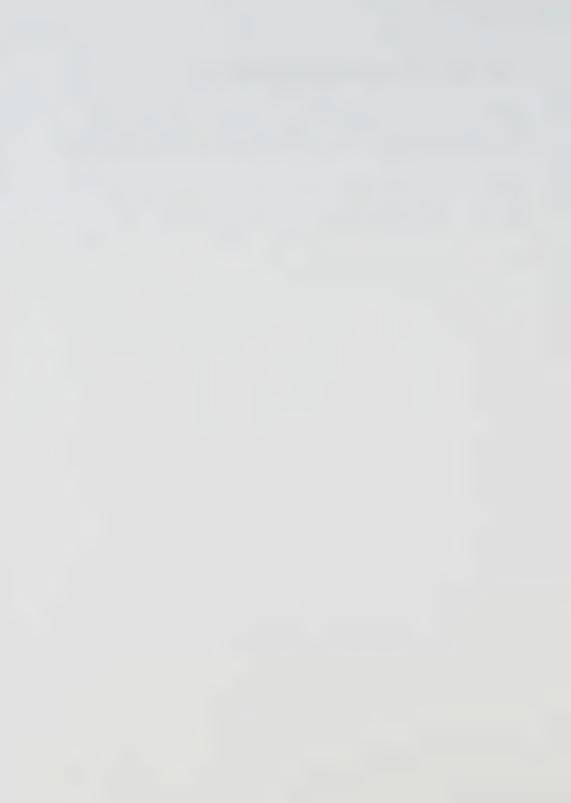
Competition Tribunal Act, R.S.C. 1985 (2d Supp.), c. 19 Part VII.1, Competition Act, R.S.C. 1985, c. C-34 Part VIII, Competition Act, R.S.C. 1985, c. C-34

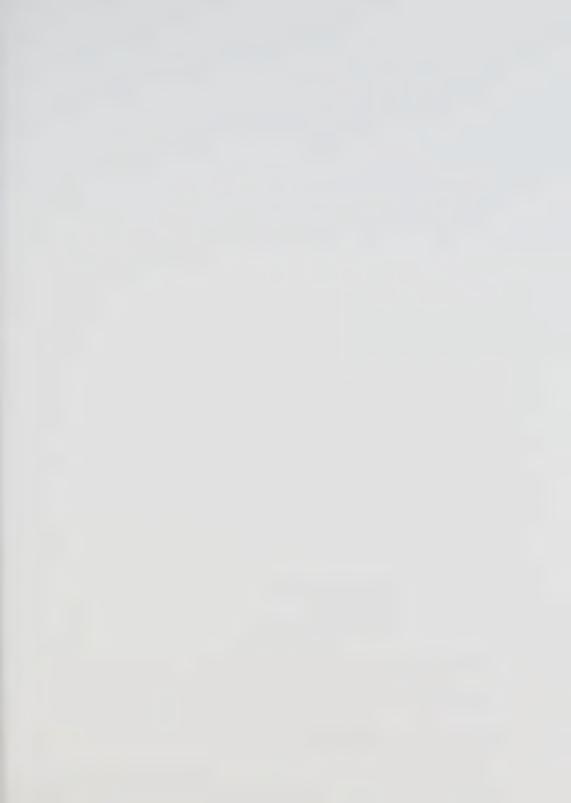
Appendix III: For Further Information

Registry of the Competition Tribunal 90 Sparks Street, Suite 600 Ottawa, Ontario K1P 5B4

Telephone: (613) 957-3172 Facsimile: (613) 957-3170

Web site: http://www.ct-tc.gc.ca







Annexe III : Références

Greffe du Tribunal de la concurrence 90, rue Sparks, pièce 600 Ottawa (Ontario) K1P 5B4

 Téléphone :
 (613) 957-3172

 Télécopieur :
 (613) 957-3170

 Site Internet :
 http://www.ct-tc.gc.ca

Annexe II: Lois habilitantes

Loi sur le Tribunal de la concurrence, L.R.C. (1985), ch. 19 (2° suppl.), Partie VII.1, de la Loi sur la concurrence, L.R.C. (1985), ch. C-34 Part VIII de la Loi sur la concurrence, L.R.C. (1985), ch. C-34

Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles

Total	689 l	1724	191	191	996 ↓	1 882
Tribunal de la concurrence	689 ₺	⊅ 27 l	†l9 l	191	996 ↓	1 882
	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	Total du Budget Isqininq səb səsnədəp	Total des sesnedèb seuvèrd	anoitsationA salatot	Total des sesnegèb réelles
(en milliers de d	iollars)	_		2003	-2004	
Gestion de cas						

Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

	2003-2004			(en milliers de dollars)
səb lstoT səsnəqəb səlləsi	enoitseirotuA ealstot	eab lstoT saenaqab sauvàrq	ub latoT Budget Isqinining des sesnaqèb	Gestion de cas
13		† l		ETP
1 882	996 ₺	191	191	Fonctionnement ¹
-	-		-	Capital
-	-	-	-	Subventions et contributions
1 882	996 ↓	191	191	Total des dépenses brutes
-	-	-	-	Moins: Recettes disponibles
1 882	₁ 862²	191	1614	Total des dépenses nettes
-	-	-	-	Autres recettes et dépenses
-	-	•	-	Recettes non disponibles
₆ 697		891⁄		Coût des services fournis par d'autres ministères
2 351	996 ₽	Z 08Z	191	Coût net du programme

- Incluent les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.
 Ce montant comprend le surplus de 5 p. 100 de 40 727 \$ reporté de 2002-2.
- Ce montant comprend le surplus de 5 p. 100 de 40 727 % reporté de 2002-2003, un montant de 20 0000 \$ d'Industric Canada, un montant de 25 relatifs aux conventions collectives, un transfert de 198 000 \$ d'Industric Canada, un montant de 85 000 \$ pour l'initiative sur la Vérification interne et un montant de 85 000 \$ destiné à l'initiative de la Fonction de contrôleur moderne dans l'administration fétévalle du Canada. (En tant qu'organisation hôte et membre du groupe de concertation, le Tribunal de la concurrence a géré ces fonds pour le compte du Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs, de la Commission du droit d'auteur Canada et du Tribunal d'appel des transports du Canada (anciennement le Tribunal de droit d'auteur Canada et du Tribunal d'appel des transports du Canada (anciennement le Tribunal de moderne.)
- montant comprend les locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ainsi que les avantages des employés constitués de la contribution de l'employeur aux primes des régimes d'assurance et des frais payés par le Secrétariat du Trésor.

Annexe 1 : Tableaux financiers récapitulatifs

Le Tribunal de la concurrence est un petit organisme qui n'a qu'un seul secteur d'activité. Par conséquent, seuls les tableaux financiers suivants sont pertinents dans son cas :

Tableau 1 — Sommaire des crédits approuvés

Tableau 2 — Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Tableau 3 — Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

- Dépenses prévues les plans au début de l'exercice financier;
- Autorisations totales les dépenses prévues et les dépenses supplémentaires que le Parlement a jugé bon d'autoriser compte tenu de l'évolution des priorités et de facteurs imprévus;
- Dépenses réelles ce qui a été dépensé au cours de l'année fiscale.

Tableau financier 1 : Sommaire des crédits approuvés

esb lstoT sesneqèb selleèn	enoitsetrotuA ealstot	səb istoT səsnəqəb səuvənq	Total du Budget principal des dépenses	Tribunal de la concurrence	Jibėa
CVZ V	300 1	73/ /	237 1		03
1743	1 826	297 L	237 297 l	Dépenses de fonctionnement	09
139	136	191	191	Cotisations aux régimes d'avantages sociaux	(٦)
	719 l		191	d'avantages sociaux Total pour le Tribunal	

Selon les membres du Tribunal, cela a simplifié leur travail au stade de la rédaction des décisions.

Le greffe continue de chercher à réaliser des économies et à devenir plus efficace grâce au partage des services de soutien avec d'autres organismes et ministères fédéraux. Il partage, par exemple, ses salles d'audience avec le Secrétariat de l'Accord de libre-échange nord-américan (ALÉNA) et la Cour fédérale et participe activement aux groupes interministériels tels que le Réseau des administrateurs de petits organismes (RAPO), les Chefs de la technologie informatique (CTI), le groupe des finances et l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur.

Tribunal et d'autres renseignements. Résultat notamment de la consultation des membres de l'Association du Barreau canadien, le nouveau site Web du Tribunal a été conçu pour pouvoir fournir une meilleure capacité de recherche et de navigation, effectuer des sondages sur la satisfaction des clients et offrir un service d'inscription pour les personnes qui désirent suivre l'avancement des affaires. Ce projet a commencé à la fin de 2003-2004 et sa mise en œuvre continuera en 2004-2005.

- L'utilisation de technologies qui permettent de gagner en efficacité, de réduire les coûts et de faciliter l'instruction des affaires a augmenté en 2003-2004. Depuis l'amélioration du site Web et du système de gestion électronique des instances du greffe, de nombreux commentaires positifs ont été reçus de la part d'utilisateurs au sujet de l'accessibilité de l'information, de la facilité avec laquelle on peut faire des dépôts et de la fonctionnalité accrue du greffe. La consultation menée auprès des membres de l'Association du Barreau canadien a été très positive.
- d'accès aux documents pendant les audiences. temps de réponse du personnel aux demandes d'information ou pièces et d'autres rapports relatifs aux affaires a permis d'autres le déposés en tant que pièces. La production électronique des listes de électronique » pour présenter leur preuve et annoter les documents permis aux avocats d'utiliser du matériel tel que le « bloc-notes une méthode rapide et économique. Les audiences électroniques ont dans de nombreuses affaires et s'est avéré être, aux dires des avocats, efficaces. Le dépôt électronique de documents par courriel a été utilisé personnel du greffe et à tous les utilisateurs des services fiables et membres, aux avocats qui comparaissent devant le Tribunal, au générale de son infrastructure informatique a contribué à offrir aux utilisés par les membres pendant les audiences. L'amélioration logiciel de gestion des instances pour les salles d'audience et les outils système de gestion des documents électroniques, son matériel et son Le greffe a perfectionné ses solutions électroniques, notamment son
- Des outils d'analyse améliorés ont été introduits pour permettre aux membre du Tribunal de retirer rapidement des renseignements à partir de notes ou de transcriptions au stade de la rédaction de la décision.

En novembre 2003, Barcode Systems Inc. a déposé devant le Tribunal de la concurrence une demande conformément à l'article 103.1 de la Loi sur la concurvence dans laquelle elle a demandé la permission de présenter une demande au sujet du refus de vendre de la défenderesse dans la présente affaire, Symbol Technologies Canada ULC. Les motifs et l'ordonnance accordant la permission de présenter une demande en vertu de l'article 75 ont été rendus en janvier 2004. La défenderesse a produit un avis d'appel de l'ordonnance du Tribunal auprès de la Cour d'appel fédérale en janvier 2004, et le calendrier de l'instance n'est pas encore fixé.

Un service de greffe...

La Loi sur le Tribunal de la concurrence prévoit aussi l'existence d'un greffe pour fournir au Tribunal l'infrastructure administrative nécessaire pour la tenue d'audiences partout au Canada et assurer le bon fonctionnement des activités du Tribunal. Le greffe est aussi le lieu où les documents sont déposés et livrés et où les ordonnances sont rendues dans toutes les affaires dont le Tribunal est saisi.

Le service de greffe fournit un appui administratif aux membres du Tribunal et aux parties ainsi qu'un accès en temps opportun aux dossiers et aux décisions. Avec l'entier appui du Tribunal et de ses membres et dans le respect du mandat du Tribunal, le greffe a fait des efforts pour mettre en place une procédure moins formelle, favorisant un déroulement plus efficace et plus expéditif des instances. Les principales réalisations en cette matière et plus expéditif des instances. Les principales réalisations en cette matière au cours de l'année 2003-2004 sont les suivantes :

- Grâce à l'introduction de la nouvelle législation et des nouvelles directives de pratique, le greffe a amélioré son système de gestion des instances pour permettre de nouveaux dépôts et veiller à ce que la conservation sécuritaire des documents et leur retrait aux fins d'enquêtes et d'audiences se déroulant à l'aide de moyens électroniques se fasse de façon plus intégrée.
- Un nouveau site Web a été élaboré pour fournir en temps utile au public et aux clients de l'information sur les cas et les activités du

dans la demande que Sears avait trompé les consommateurs quant à la valeur réelle de leurs économies en indiquant des prix de vente habituels « gonflés » dans ses publicités sur certains pneus en « solde » au cours de l'année 1999. Sept audiences au sujet de questions interlocutoires ont été commencé en octobre 2003 et a été ajournée en février 2004. À la clôture de la preuve, le Tribunal a enjoint aux avocats de déposer leurs arguments finaux. Un calendrier pour la fin de l'audience devait être ultérieurement fixé, en 2004.

Consentements enregistrés

Un total de huit consentements ont été enregistrés au Tribunal en 2003-2004. Ces consentements avaient trait aux industries des bijoux, du vêtement, des télécommunications et du détail. Des amendes importantes étaient en cause dans certaines affaires. Le Commissaire de la concurrence a enregistré ces ordonnances auprès du Tribunal et elles ont la force d'une ordonnance du Tribunal. Le détail de ces affaires où ont été déposés des consentements se trouve sur le site Web du Tribunal à la site Web du Tribunal à l'adresse suivante : http://www.ct-tc.gc.ca.

Demandes de permission

Allan Morgan and Sons Ltd. (Morgan) c. La-Z-Boy Canada Ltd (La-Z-Boy)

En novembre 2003, Allan Morgan and Sons Ltd. a déposé devant le Tribunal de la concurrence une demande fondée sur les articles 103 et 75 de la Loi sur la concurrence au sujet du refus de vendre de la défenderesse dans cette demande, La-Z-Boy Canada Ltd. La demanderesse a cherché à obtenir, conformément au paragraphe 75(1) de la Loi sur la concurrence, une ordonnance enjoignant à la défenderesse d'accepter Morgan comme client on négociant, aux conditions de commerce normales, pour la fourniture des produits La-Z-Boy. On a accordé à la demanderesse la permission de déposer sa demande en février 2004. La-Z-Boy a déposé un avis d'appel devant la Cour d'appel fédérale en mars 2004, et le calendrier de l'instance n'est pas encore fixé.

Affaires susceptibles d'examen

Air Canada/Westjet Airlines Ltd./Canjet

La réaction d'Air Canada à l'arrivée de Canlet et de Westlet sur le marché du transport aérien de l'est du Canada en 2000 a donné lieu à des poursuites en 2001. Le commissaire de la concurrence a présenté au Tribunal une demande dans laquelle il a allégué qu'Air Canada abusait de sa position dominante parce qu'elle exploitait des vols sur les trajets de l'Est du Canada d'une façon qui ne couvrait pas les coûts évitables. Une décision a été rendue en avril 2003.

Tuyauteries Canada Ltée (Tuyauteries Canada)

En novembre 2002, le Bureau de la concurrence a déposé devant le Tribunal de la concurrence une demande fondée sur les dispositions relatives à l'abus de position dominante et à l'exclusivité de la Loi sur la concurrence en vue d'obtenir une ordonnance interdisant à Tuyauteries Canada de se livrer à des agissements anticoncurrentiels par l'entremise de sa filiale Bibby Ste-Croix. Les agissements anticoncurrentiels étaient liés à l'approvisionnement de tuyaux en fonte et de raccords de tuyauterie et de joints mécaniques pour systèmes d'évacuation et de ventilation habituellement utilisés pour la construction d'édifices commerciaux, institutionnels et industriels ainsi que de tours d'habitation.

Avant le début de l'audience, le Tribunal a entendu trois requêtes concernant des questions de compétence et des questions interlocutoires. L'audience a été ajournée en mars 2004 et doit reprendre pour la présentation des arguments finaux en 2004.

Pratiques commerciales trompeuses

Sears Canada Inc. (Sears)

En juillet 2002, le Commissaire de la concurrence a déposé une première demande devant le Tribunal fondée sur les nouvelles dispositions concernant le prix de vente habituel. Sears Canada Inc. était défenderesse. On a allégué

Fusionnements

Canadian Waste Services Inc. (CWS)

En mai 2003, CWS a présenté une demande en vertu de l'article 106 de la Loi sur la concurvence pour faire annuler ou suspendre l'ordonnance de dessaisissement rendue par le Tribunal le 3 octobre 2001 en raison du changement des circonstances depuis la décision rendue en 2001 circonstances invoqué par CWS avait trait à ses demandes d'agrandissement de de deux sites d'enfouissement. Plus précisément, CWS soutenait qu'un de deux sites d'enfouissement. Plus précisément, CWS soutenait qu'un contrôle judiciaire annulant l'approbation du cadre de référence pour les évaluations environnementales pour les agrandissements et le manque d'appui de la collectivité d'accueil constituaient des changements de circonstances. En octobre 2003, avant le début de l'audience, le Tribunal a circonstances. En octobre 2003, avant le début de l'audience, le Tribunal a circonstance a pris fin à la fin de décembre 2003. La décision dans cette affaire L'instance a pris fin à la fin de décembre 2003. La décision dans cette affaire devrait être rendue en 2004.

Société Maxbeau (Maxbeau) et Astral Média Inc. (Astral)

En 2003, Maxbeau a déposé une demande en vertu de l'article 106 de la Loi sur la concurrence et Astral sur la concurrence. Dans cette affaire, le Bureau de la concurrence et Astral d'ayant cause de Télémédia Radio Inc., sollicité une ordonnance pour modifier le consentement enregistré le 3 septembre 2002 conformément à l'article 105 de la Loi, intervenu entre le Commissaire de la concurrence, Astral Media Inc et Télémédia relativement à la transaction par laquelle Astral a fait l'acquisition de certaines entreprises de radio, notamment de Télémédia. Le détail des changements demandés se trouve dans la demande figurant sur le site Web du Tribunal.

Le Tribunal a entendu la demande en octobre 2003 et a rendu sa décision immédiatement après l'audience.

Résultats sur le plan stratégique

Les résultats du Tribunal de la concurrence sur le plan stratégique, énoncés dans son rapport sur les plans et les priorités, sont les suivants :

- une cour d'archives ayant entendu et tranché toutes les demandes présentées en application des parties VII.1 et VIII de la Loi sur la concurrence de la manière la plus informelle et expéditive possible compte tenu des circonstances et des impératifs liés à l'équité; un service du greffe ayant fourni un appui administratif aux membres
 un service du greffe ayant fourni un appui administratif aux membres
- un service du greffe ayant fourni un appui administratif aux membres du Tribunal et aux parties ainsi qu'un accès en temps opportun aux dossiers et aux décisions.

Une cour d'archives...

Dans le cadre de son mandat de tenir lieu de cour d'archives pour entendre et trancher des demandes fondées sur les parties VII.1 et VIII de la Loi sur la concurrence, le Tribunal a traité le nombre d'affaire suivant en 2003-2004 :

30	Nombre de décisions rendues
9	Nombre de demandes pendantes déposées l'année précédente
10	Nombre de demandes traitées
15	Nombre de demandes déposées

Les principales affaires en matière de pratiques commerciales trompeuses et de pratiques restrictives du commerce entendues en vertu des parties VII.1 et VIII de la Loi sur la concurvence par le Tribunal en 2003-2004 sont les suivantes :

pour la haute direction en 2003. A cette fin, les initiatives suivantes ont été menées :

- Tous les gestionnaires et employés ont reçu une formation sur la gestion des risques.
- Des mécanismes plus adéquats pour faire le suivi de la répartition des ressources et mettre à jour des données de prévisions ont été élaborés et mis en place.
- Par suite de l'élaboration de prévisions budgétaires et de rapports annuels et de la mise à jour du module de rapports sur la gestion du système de gestion des cas, la mesure du rendement et la préparation de rapport à ce sujet ont été améliorées et la productivité a augmenté.
- L'ensemble du personnel a participé à un deuxième sondage des fonctionnaires du gouvernement. Les résultats de ce sondage ont été évalués et un plan d'action sera élaboré;
- La déclaration de valeurs du groupe de concertation a été mise en place.

Le Tribunal a, en tant que membre actif d'un groupe de concertation regroupant des petits organismes dans le cadre de l'initiative de la MFC, établi des relations de partenariat avec ces organismes, qui comprennent le Tribunal d'appel des transports du Canada et le Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs. Le groupe de concertation a, conformément à son plan d'action de 2003-2004 sur la MFC, entrepris de nombreuses activités axées sur la vérification interne, l'intégration de la gestion des risques, l'évaluation, la mesure du rendement et les valeurs et l'éthique, dont voici un aperçu:

- Le groupe a entrepris et achevé une étude de faisabilité sur la meilleure façon de mettre en œuvre la politique d'évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT); des modèles logiques ont été élaborés pour chacun des quatre organismes.
- Des profils de risque individuels, des évaluations du risque ainsi qu'un profil intégré de risque de groupe ont été effectués pour chacun des quatre organismes.
- Des plans de vérification interne et une structure de gouvernance ont été élaborés.
- Un deuxième atelier de facilitation sur les valeurs a été organisé en juin 2003 pour le personnel des quatre organismes. Cet atelier s'est soldé par une déclaration de valeurs et un plan de mise en œuvre approuvés par le groupe de concertation;
- d'information sur les valeurs et l'éthique de la fonction publique;
- Le bulletin d'information de la FCM a été distribué à l'ensemble du personnel en mai et juin 2003 ainsi qu'en mars 2004.

Grâce à ces réalisations ainsi qu'à celles des deux exercices financiers antérieurs, le groupe de concertation a accompli toutes les actions prévues dans son plan d'action sur la MFC.

Dans le cas précis du Tribunal de la concurrence, l'engagement de mettre en œuvre des pratiques modernes de gestion est demeuré une grande priorité

la concurrence. Pour la première fois depuis sa création, le Tribunal a élaboré des Directives de pratique. En effet, des indications sur la procédure à suivre devant le Tribunal étaient nécessaires au regard des nouvelles dispositions de la Loi. Les Directives de pratique, qui énoncent la procédure à suivre sous le régime des nouvelles dispositions de la Loi, offrent davantage de prévisibilité et de certitude, mais aussi la latitude et les possibilités qui permettent d'apporter des améliorations fondées sur l'expérience.

Le projet de loi C-23 a aussi créé un nouveau droit en vertu duquel toute personne peut demander au Tribunal de la concurrence la permission de présenter une demande fondée sur les articles 75 ou 77 de la Loi (refus de vendre, exclusivité, ventes liées et limitation du marché). Afin d'accélérer la procédure prévue par les dispositions relatives à l'accès privé, les Directives de pratique ont établi qu'une décision relative à une demande de permission de déposer une demande pouvait être rendue sur examen du dossier, sans qu'une audience formelle soit tenue.

Le Tribunal de la concurrence continue à améliorer son projet de « dépôt de documents/tenue d'audience par voie électronique ». La possibilité de procédure du Tribunal et met le processus à la portée des clients où qu'ils se procédure du Tribunal et met le processus à la portée des clients où qu'ils se trouvent. Le dépôt de documents par voie électronique est une option à laquelle adhèrent maintenant de plus en plus d'institutions fédérales, mais les règles qui régissent le processus ne sont pas encore toujours en place. Afin de veiller à ce que le dépôt par voie électronique soit conforme aux Afin de veiller à ce que le dépôt par voie électronique soit conforme aux projet de veiller à ce que le dépôt par voie électronique soit conforme aux projet de rapport sur les Directives de pratique concernant le dépôt de documents par voie électronique. Le Comité de liaison Tribunal/Barreau a sanctionné le projet du comité consultatif et publiera ses nouvelles directives de pratique concernant ce type de dépôt de documents.

Le programme de modernisation de la gestion du gouvernement fédéral a été, en 2003, une priorité pour le Tribunal de la concurrence, qui a participé activement à la mise en œuvre de la modernisation de la fonction de contrôleur (MFC).

Réalisations en matière de rendement

Contexte stratégique

Le Tribunal de la concurrence est un tribunal quasi judiciaire constitué en 1986 en vertu de la Loi sur le Tribunal de la concurvence. Son mandat est d'entendre des demandes et de rendre des ordonnances relativement aux affaires civiles susceptibles d'examen énoncées aux parties VII.1 et VIII de la Loi sur la concurrence en matière de pratiques commerciales trompeuses et de pratiques restrictives du commerce, et son objet est de maintenir et favoriser la concurrence au Canada et de veiller à ce que les entreprises se fassent une concurrence équitable et à ce que les activités au sein des marchés se déroulent de manière efficace.

Le Tribunal a réalisé des progrès notables en 2003-2004 afin d'être en mesure de continuer à offrir aux Canadiens les services d'un tribunal moderne et efficace et de suivre les initiatives gouvernementales importantes.

Au cours des dernières années, le Tribunal a, avec l'aide du Comité de liaison Tribunal/Barreau, multiplié les efforts pour accélérer la procédure devant le Tribunal tout en assurant le respect des valeurs institutionnelles fondamentales d'indépendance, d'équité et d'application régulière de la loi.

Les modifications apportées par le projet de loi C-23, intitulé la Loi modifications la Loi sur la concurrence et la Loi sur le Tribunal de la concurrence ont considérablement élargi le mandat du Tribunal en lui conférant le pouvoir d'adjuger des dépens, d'entendre et de trancher des renvois et de rendre des jugements sommaires. Ces modifications permettent au Tribunal de gagner en efficacité, de mieux contrôler la gestion des instances et de circonscrire les questions à trancher, ce qui contribue à limiter la durée des audiences.

Par suite de ces modifications, le Tribunal a commencé, en consultation avec le Comité de liaison Tribunal/Barreau, à modifier les Règles du Tribunal de

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) du Tribunal de la concurrence pour l'année 2003-2004.

Le rapport a été préparé conformément aux principes et aux exigences énoncés dans le document Rapports ministériels sur le rendement 2003-2004 – Guide de préparation et il présente, au mieux de mes connaissances, un tableau exhaustif, équilibré et transparent du rendement de l'organisation pour l'exercice financier 2003-2004.

Mougue Seguen

Nom: Monique Séguin Titre: Chef d'organisme et Registraire

Date: 1 er septembre 2004

encourager l'innovation et à renforcer la capacité nationale de commercialisation.

Afin de faire fructifier tout cela, le Canada doit se doter d'un contexte commercial de tout premier ordre, avec un solide encadrement des marchés qui encourage l'activité des entreprises tout en éliminant les obstacles à leur croissance. Dans l'économie mondialisée d'aujourd'hui, le Canada doit veiller à ce que sa réglementation compte parmi les plus efficaces du monde. C'est pourquoi le gouvernement accorde une importance primordiale à la réforme de la réglementation.

Les nombreux programmes qu'offre le portefeuille de l'Industrie donnent à nos régions et à nos collectivités la possibilité de faire croître leurs entreprises et de mieux soutenir ainsi la concurrence mondiale. En fournissant plus de services et de renseignements essentiels par Internet, le gouvernement du Canada devient présent jusque dans les régions les plus reculées du pays.

Grâce à ces initiatives et à d'autres encore, le Tribunal de la concurrence a réalisé des progrès notables afin d'être en mesure de continuer à offrir aux Canadiens les services d'un tribunal moderne et efficace et de suivre les initiatives gouvernementales importantes.

Je vous invite à lire le rapport ministériel sur le rendement du Tribunal de la concurrence pour en savoir plus sur ce que fait le Tribunal pour favoriser l'essor d'un environnement productif et novateur tout en assurant le respect des valeurs institutionnelles fondamentales d'indépendance, d'équité et d'application régulière de la loi.

J. Charles

Le ministre de l'Industrie, David L. Emerson

Le porteseuille de l'Industrie

- Agence de promotion économique du Canada atlantique [1]
- Agence spatiale canadienne
- Banque de développement du Canada [2]
- Commission canadienne du tourisme [2]
- Commission du droit d'auteur Canada
- Conseil canadien des normes [2]
- Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
- Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada
- Conseil national de recherches Canada
- Développement économique Canada pour les régions du
- Diversification de l'économie de l'Ouest Canada [1]
- Industrie Canada • Société d'expansion du Cap-Breton [1] [2]
- Statistique Canada
- Tribunal de la concurrence

[1] Aux fins du Budget principal de dépenses, il ne s'agit pas d'un membre du Portefeuille.

[2] N'a pas à produire de rapport sur le rendement.

essentielles pour engendrer les marché mondial, bases qui sont pour relever les défis que pose le sur lesquelles il peut faire fond bases solides. Ce sont des bases établir l'avenir du Canada sur des portefeuille de l'Industrie aide à encourage l'esprit d'entreprise, le favorisant un climat qui commercialisation et en développement et à la propice à la recherche, au publics, en créant un contexte judicieusement les deniers novatrice. En gérant XXIe siècle dynamique et pays d'une économie du

rôle vital à jouer pour doter le

Message du ministre

Le gouvernement du Canada a un

richesses dont les Canadiennes et les Canadiens ont besoin pour améliorer leur niveau et leur qualité de vie.

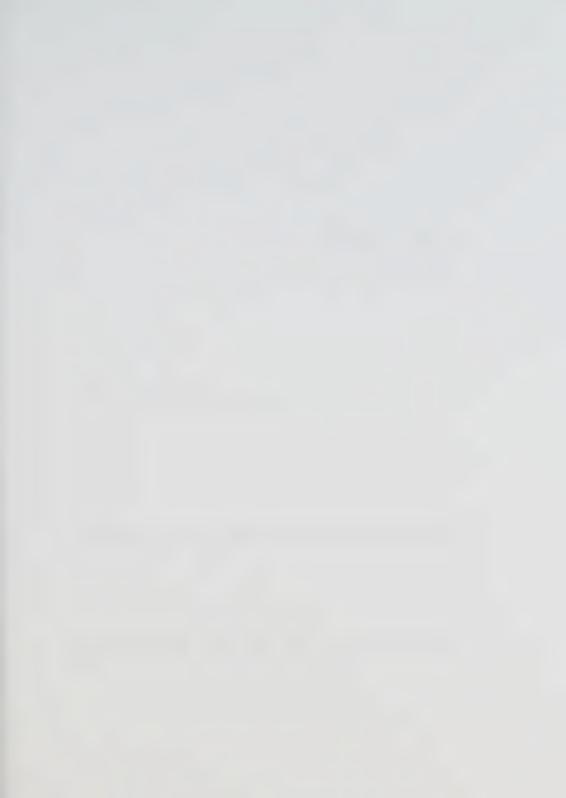
Le portefeuille de l'Industrie, qui comprend 15 ministères et organismes, contribue énormément à l'amélioration de la performance du Canada en matière d'innovation. En continuant de financer la recherche fondamentale au moyen des conseils subventionnaires et en collaborant avec les petites et moyennes entreprises par des initiatives telles que le Programme d'aide à la recherche industrielle et Entreprise autochtone Canada, le Portefeuille peut encore accélérer la mise en œuvre du programme d'innovation et améliorer la capacité nationale de commercialisation.

Grâce aux progrès accomplis par le Portefeuille dans le programme de recherche et de commercialisation, le Canada pourra beaucoup mieux soutenir la concurrence mondiale à l'avenir. Les investissements consentis dans les universités et les collèges donnent de bons résultats. Il nous faut, pour transformer cette capacité de recherche accrue et ces résultats en emplois pour les Canadiens, collaborer avec nos intervenants de manière à emplois pour les Canadiens, collaborer avec nos intervenants de manière à

Table des matières

07	VNNEXE III : KĘŁĘKENCES
61	VANEXE II: LOIS HABILITANTES
91	
LATIFS	VANEXE 1 : TABLEAUX FINANCIERS RÉCAPITU
EI	Contexte stratégique Résultats sur le plan stratégique Une cour d'archives Fusionnements Affaires susceptibles d'examen Pratiques commerciales trompeuses Consentements enregistrés Consentements enregistrés Un service de greffe
S	BEVLISATIONS EN MATIERE DE RENDEMENT
†	DECLARATION DE LA DIRECTION
7	WESSYGE DO WINISTRE

Į



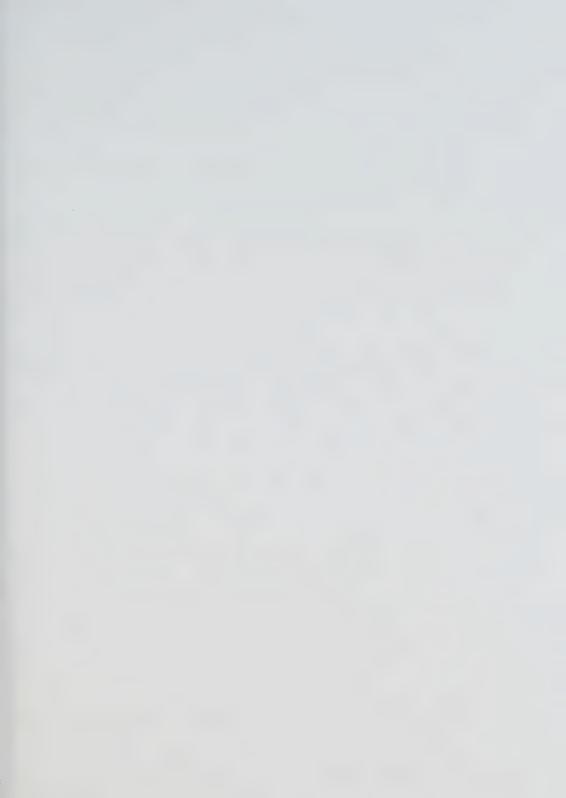
Tribunal de la concurrence

Rapport ministériel sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004

Le ministre de l'Industrie,

David L. Emerson



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministèriels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le Guide pour la préparation des rapports ministèriels sur le rendement efficaces (voir le Guide pour la préparation des rapports ministèriels sur le rendement 2004 : http://www.lbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_fiasp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport canadienne et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit nettre le rendement et répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et los défis auxquels le ministère a été en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.lbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpr/dpr/dpr/gapp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à : Direction de la gestion axée sur les résultats Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) KIA 0R5

OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

l'affectation et de la gestion des fonds publics.

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses sont décrites du gouvernement dans la Partie I, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le réndément met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des

prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le Rapport sur les plans et les priorités. Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes

publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En venie au Canada chez voire libraire local ou par la poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC Ottawa, Canada KIA 059

No de catalogue BT31-4/34-2004

ISBN 0-660-62629-2



Pour la période se terminant le 31 mars 2004

Rapport sur le rendement

Tribunal de la concurrence





Copyright Board Canada

Performance Report

For the period ending March 31, 2004



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

OMinister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/35-2004 ISBN 0-660-62630-6

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate Treasury Board of Canada Secretariat L'Esplanade Laurier Ottawa, Ontario K1A OR5 OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Copyright Board of Canada

Performance Report

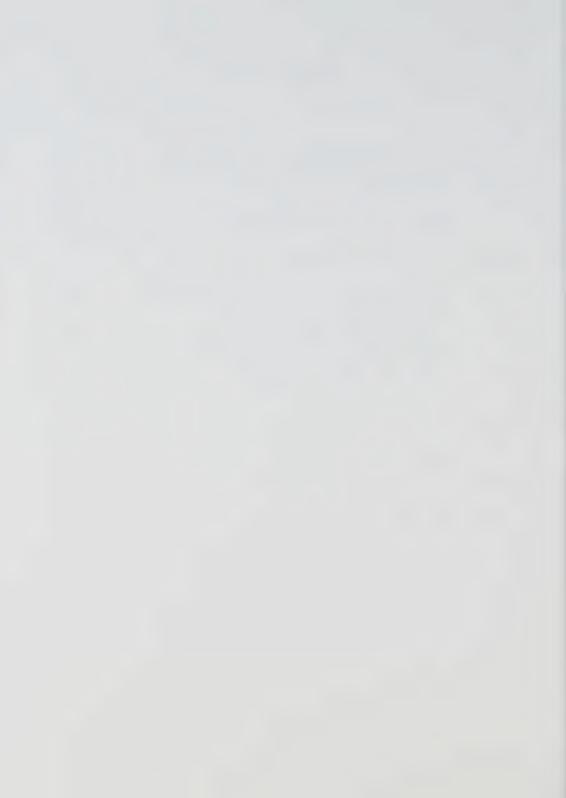
For the period ending March 31, 2004

David L. Emerson Minister of Industry



Table of Contents

Executive Sum	nmary
Section I:	Messages
	Minister's Portfolio Message 3 Management Representation Statement 5
Section II:	Departmental Context
	Organization, Mandate and Strategic Outcomes
Section III:	Performance Accomplishments
	Efficiency of the Regulatory Process
	1. Public Performance of Music 13 2. Retransmission of Distant Signals 13 3. Private Copying 13 4. Reproduction of Musical Works 13 5. Unlocatable Copyright Owners 14 6. Court Decisions 14
Section IV:	Annexes
Annex 1.	Financial Performance Overview
Annex 2.	The Board's Overview
Annex 3.	Other Information 20 Statutes Administered by the Board 20 List of Statutory Reports 20 Contact for Further Information 20



Executive Summary

The Copyright Board of Canada is an independent administrative agency which has been conferred department status for purposes of the *Financial Administration Act*.

Its mandate stems from the *Copyright Act* (the *Act*). The Board is an economic regulatory body empowered to establish, either mandatorily or at the request of an interested party, the royalties to be paid for the use of copyrighted works, when the administration of such copyright is entrusted to a collective-administration society. Moreover, the Board has the right to supervise agreements between users and licensing bodies, issues licences when the copyright owner cannot be located, and may determine the compensation to be paid by a copyright owner to a user when there is a risk that the coming into force of a new copyright in countries that later join international conventions might adversely affect the latter.

The report documents the Board's contribution to the protection of the interests of Canadians by setting royalties which are fair and equitable to both copyright owners and users of copyright-protected works.

During 2003-2004, the Board held three hearings. The first dealt with the royalties to be paid to the Society of Composers, Authors and Music Publishers of Canada (SOCAN) for the use of musical works on private television stations (Tariff 2.A and Tariff 17). The second concerned the royalties to be paid to SOCAN when recorded music is played for dancing (Tariff 18). The third dealt with a jurisdictional issue pertaining to SOCAN's Concert tariff (Tariff 4). All three matters were disposed of by the Board by decisions issued before the end of the year.

During the year, the Board issued other decisions. One decision dealt with the reproduction of musical works by community radio stations. Two pertained to private copying: the first set the levy to be paid for the private copying of sound recordings of musical works, while the second dismissed an application for orders enforcing the private copying tariffs against certain importers of blank audio recording media. Two decisions were issued pursuant to the retransmission regime: the first designated a collective society from which certain unrepresented copyright owners could claim royalties for the retransmission of their works, while the second set interim royalties for the retransmission of distant radio and television signals.

All of the foregoing decisions are described in greater detail in the Copyright Board 2003-2004 Annual Report.

On March 19, 2004, the Board also certified various SOCAN tariffs for the years 1998 to 2007. The reasons for this decision were issued after March 31, 2004 and will be detailed in the next Annual Report of the Board.

In 2003-2004, the Board issued 19 non-exclusive licences for the use of works for which copyright owners could not be located. The Board also rendered a decision dismissing a licence application for the reasons that the contemplated use did not need to be authorized by the holder of the copyright.

In October 2003, with the support and participation of Industry Canada, Canadian Heritage and Foreign Affairs and International Trade, the Copyright Board hosted in Canada an International Conference on National Copyright Administration. The object of this initiative was to exchange

information on desirable practices and procedures developed by sister agencies, and to deal with practical issues such as the supervision of collective societies, the internet and private copying tariffs. All of the participants agreed that the Conference was a success and served to demonstrate the benefits of providing national copyright administrative institutions with a venue for discussing common challenges and issues.

In the fall of 2003, the Board submitted a brief to the House of Commons Standing Committee on Canadian Heritage who launched its statutory review of the *Copyright Act* as mandated by section 92 of the *Act*.

Section I: Minister's Portfolio Message

Minister's Message

The Government of Canada has a crucial role to play in supporting a dynamic and innovative 21st century economy. Through prudent fiscal management, by creating an opportune environment for research, development and commercialization, and by promoting a climate that supports the entrepreneurial spirit, we are helping to create a solid foundation for Canada's future. It is a foundation that we can build on to meet the challenges of the global marketplace — one that is essential to generate the wealth that Canadians need to raise our standard of living and improve our quality of life.

The Industry Portfolio, comprising 15 departments and agencies, plays a significant role in improving Canada's innovation performance. By continuing to fund basic research through the granting councils, and by working with small and medium-sized businesses through initiatives such as the Industrial Research Assistance Program and Aboriginal Business Canada, we can

The Industry Portfolio:

- Atlantic Canada Opportunities Agency [1]
- · Business Development Bank of Canada [2]
- Economic Development Agency of Canada for Quebec Regions [1]
- Canadian Space Agency
- · Canadian Tourism Commission [2]
- · Competition Tribunal
- · Copyright Board of Canada
- Enterprise Cape Breton Corporation [1] [2]
- · Industry Canada
- · National Research Council Canada
- Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada
- Social Sciences and Humanities Research Council of Canada
- Standards Council of Canada [2]
- · Statistics Canada
- Western Economic Diversification Canada [1]

[1] Not a Portfolio member for the purposes of the Main Estimates.
[2] Not required to submit a Departmental Performance Report.

continue to accelerate the innovation agenda and improve our commercialization capacity.

The progress we are making in the research and commercialization agenda will have a noticeable impact on Canada's ability to compete in the marketplace of tomorrow. We have seen positive results from our investments in universities and colleges. In order to transform this increased research capacity and these results into jobs for Canadians, we need to work in partnership with our stakeholders to encourage innovation and build our commercialization capacity.

To build on this, we must create a world-class business environment — one with sound marketplace frameworks that encourage entrepreneurial activity while removing obstacles to effective business growth. In today's global economy, we must ensure that our regulatory regime is one of the most efficient and effective in the world. This is why the Government of Canada has made regulatory reform a priority.

The many programs offered by the Industry Portfolio give our regions and communities the opportunity to expand their businesses so they can more effectively compete in the global

economy. The expanded on-line delivery of key government services and information extends our reach into the remote areas of Canada even further.

The Copyright Board of Canada protects the interests of Canadians by setting royalties which are fair and equitable to both copyright owners and users of copyright-protected works and by issuing non-exclusive licences authorizing the use of published works when the copyright owner cannot be located.

The Copyright Board of Canada had two strategic outcomes which were: improving the efficiency of the regulatory process and achieving fair decision-making to provide proper incentives for the creation and use of copyrighted works. The Copyright Board of Canada has met its objective by:

- · minimizing costs of participating in the hearings while ensuring a fair process and decision;
- facilitating the hearing process by providing appropriate guidance, information and analysis;
- · issuing timely, fair and consistent decisions;
- increasing participant satisfaction in the hearing process;
- demonstrating leadership in the domestic and international arenas to advance the analytical framework for decisions and the regulatory processes for tariff-setting;
- responding to the challenges of new technologies and their impact on the use of copyrighted works.

With these and other initiatives, the Copyright Board of Canada is playing a key role in helping to secure the economic opportunities that are needed to compete in this fast changing world. The progress that we have made has benefited Canadians economically and socially in all areas of our country.

I invite you to review the Copyright Board of Canada's Departmental Performance Report for more details on how the Copyright Board of Canada fosters a productive, innovative and competitive 21st century economy.

David L. Emerson Minister of Industry Management Representation Statement

August 2004

Departmental Performance Report 2003-2004

I submit, for tabling in Parliament, the 2003–2**0**4 Departmental Performance Report (DPR) for the Copyright Board of Canada.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003-2004 Departmental Performance Reports Preparation Guide and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003-2004.

Stephen J. Callary

Vice-Chairman and Chief Executive Officer

Section II: Departmental Context

Organization, Mandate and Strategic Outcomes

The Copyright Board of Canada is an independent administrative agency that has been conferred department status for purposes of the *Financial Administrative Act*.

The mandate of the Board is set out in the *Copyright Act*. As an economic regulatory body, the Board is empowered to establish, either mandatorily or at the request of an interested party, the royalties to be paid for the use of copyrighted works when the administration of such works is entrusted to a collective administrative society.

The *Act* requires that the Board certify tariffs in the following fields: the public performance or communication of musical works and of sound recordings of musical works, the retransmission of distant television and radio signals, the reproduction of television and radio programs by educational institutions and private copying. The *Act* also allows any other collective societies to proceed by way of tariffs rather than individually negotiated agreements.

The examination process is always the same. The collective society must file a statement of proposed royalties (on or before the 31st of March prior to its expected date of coming into effect) which the Board publishes in the *Canada Gazette*. The users targeted by the proposal (or in the case of private copying, any interested person) or their representatives may object to the statement within sixty days of its publication. The collective society in question and the opponents will have the opportunity to argue their case in a public hearing. After examination, the Board certifies the tariff, publishes it in the *Canada Gazette*, and explains the reasons for its decision in writing.

The Copyright Board of Canada is an economic regulator. It deals with complex social, cultural, demographic, economic and technological issues (e.g., communications technology, use of music over the Internet, blank CDs, electronic systems to protect music). The Board's decisions are not appealable, but can be the subject of judicial review by the Federal Court of Appeal. The Board has existed in one form or another since the 1930s, but its jurisdiction was significantly expanded in 1989 and 1997. The consequences of the most recent modifications are currently being assessed.

The impact of the decisions of the Board is estimated to be over \$300 million annually. The stakes are considerable both for copyright holders and for users of copyright. Consequently, interventions before the Board are thorough and sophisticated involving expert witnesses, litigation specialists and detailed econometric, business and financial studies, surveys and evidence.

The Board must consider the underlying technologies (such as the Internet, digital radio, satellite communications), the economic issues and the interests of owners and users in order to contribute, with fair and equitable decisions, to the continued growth of this component of Canada's knowledge industries. Sound tariff decisions avoid serious disruption in affected sectors of the national economy and costly and time-consuming court challenges.

The key objective of the Board is to set royalties which are fair and equitable to both copyright owners and users of copyright-protected works. This includes setting fair and equitable terms and conditions so as to permit the use of works for which the owner of the copyright cannot be located.

These objectives underlie the achievement of strategic outcomes related to the treatment in Canada of copyrighted works. As noted in *Canada's Performance 2002* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/02/cp-rc_e.asp), Canadians enjoy one of the highest standards of living in the world, while still maintaining the principle of sharing the benefits of prosperity amongst all citizens. However, the Report also notes that in an increasingly competitive and technology driven world economy, Canada faces many challenges to maintaining its high standard of living.

"The greatest potential for improving living standards lies in improving productivity growth and competitiveness." (*Canada's Performance 2002*, p.10). A more productive and competitive economy encourages investment to come into Canada, creates opportunities for skilled Canadians and their associated companies to remain here and facilitates global expansions of those businesses and their export capability. For example, Canada's recently launched Innovation Strategy (www.innovationstrategy.gc.ca) is designed to improve the economy's productivity and competitiveness by improving Canada's level of innovation.

Our country's handling of intellectual property matters is a critical element in our long-term success in innovation, and by extension, to our long-term economic health. The terms and conditions by which intellectual property owners (such as owners of copyrighted works) are compensated will largely define the incentive structure for innovation in and creation of copyrighted materials. As noted by the Conference Board in its 4th Annual Innovation Report, the design and implementation of regulations can have a significant impact on innovation and competitiveness, particularly in the areas of intellectual property rights, competition policy and environmental protection (www.ocri.ca/events/ConfBoard2002innovationreport.pdf).

Innovation through new knowledge has become a main source of competitive advantage in all areas of economic endeavor. The use and re-use of cultural and entertainment content (such as musical works) have become widespread with the advent of new media and on-line services, new playback and editing technologies and new uses in conventional media.

The Copyright Board of Canada recognizes the need to ensure an effective and efficient copyright regulatory regime in order to attain the maximum productivity in those sectors that create and use copyrighted works. Further, the strategic outcomes of a fair and competitive marketplace and reasonable opportunities for Canadian firms to export goods and services in the music content creation and programming areas, as well as the downstream broadcasting, publishing and entertainment industries will be impacted by the performance of the Copyright Board.

In general, the Copyright Board is focused on two strategic outcomes: i) improving the efficiency of its regulatory processes and ii) achieving fair decision-making which provides proper incentives for the creation and use of copyrighted works to benefit copyright owners and users in their domestic and international business opportunities.

The table below provides a crosswalk of these strategic outcomes with the Board's planned results for 2004-2005.

STRATEGIC OUTCOMES	RPP 2004-2005 PLANNED RESULTS
Improving the efficiency of the regulatory process	- Minimizing costs of participating in the hearings while ensuring a fair process and decision
	- Facilitation of hearing process by providing appropriate guidance, information and analysis
Achieving fair decision-making to	- Timely, fair and consistent decisions
provide proper incentives for the creation and use of copyrighted works	- Greater participant satisfaction in the hearing process
	- Demonstrated leadership in the domestic and international arenas to advance the analytical framework for decisions and the regulatory processes for tariff-setting
	- Responsiveness to the challenges of new technologies and their impact on the use of copyrighted works

Modern Comptrollership

Modern Comptrollership (MC) is one of the key priorities of the federal government's modern management agenda as outlined in *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada*. Modern Comptrollership continues to be a focal point and driver for management change and continuous improvement for the Copyright Board of Canada and it is actively participating in the implementation of this initiative. In this regard, it continues to be an active member of a small agency cluster group comprising of the Competition Tribunal, the Transportation Appeal Tribunal and the Canadian Artists and Producers Professional Relations Tribunal.

Building on the momentum under MC which commenced in 2002-2003, the Copyright Board of Canada launched and implemented in 2003-2004 a number of initiatives identified in both their MC Action Plan as well as the Cluster Group Action Plan. Eleven cluster initiatives were identified in the "Cluster Group Action Plan" and to-date, all have been completed. Ten initiatives were identified in the "Copyright Board of Canada's Action Plan" and to-date, five have been completed and two are ongoing. Some of the initiatives undertaken include the completion of a feasibility study on how best to implement the Treasury Board Secretariat (TBS) Evaluation Policy, preliminary work on the development of logic models, the completion of

agency specific corporate risk profiles and risk assessments as well as a Cluster Group Consolidated Risk Profile and Internal Audit Plan, the implementation of the Cluster Group Values Statement, an all staff information session on the new Public Service Values and Ethics Code, and the quarterly publication of the MC Staff Info Bulletin (TRIBUCO). In addition, the Copyright Board of Canada implemented some formal service standards and continues to maintain contact with its clients and obtain feedback on client satisfaction.

In fiscal year 2004-2005, the Copyright Board will continue to participate as a member of the cluster group which is committed to sustaining the momentum begun under MC. The focus will be on initiatives related to Internal Audit, Evaluation, Performance Measurement and the remaining three initiatives outlined in the Copyright Board of Canada's MC Action Plan. The Cluster Group Steering Committee will continue to meet regularly to review and monitor progress. In addition, both the Cluster Group and the Copyright Board of Canada will continue to work closely with the Centre of Excellence for Internal Audit and the Centre of Excellence for Evaluation at TBS and other government departments and agencies to further develop and refine their modern management practices and controls.

Section III: Performance Accomplishments

Efficiency of the Regulatory Process

In 2003-2004, the Board took steps which resulted in a reduction of the regulatory burden. For instance, when appropriate, the Board combined certain specific hearings processes which have probably resulted in some cost savings for the participants.

Each regulatory process involves differing degrees of complexity, different numbers of participants and different requirements for new or original research and data. However, the Board does gain greater efficiency in conducting hearings, particularly once a specific tariff has already been established and subsequent hearings can build on the legacy of the original hearing.

The Board receives tariffs applications from collective societies on or before March 31 of a given year in which a tariff is scheduled to terminate. The Board has some latitude in the scheduling of hearings and tries to initiate the procedure leading to a hearing as efficiently as possible. The Board posts its upcoming hearing schedule on its website (www.cb-cda.gc.ca).

There are no statutory deadlines for the release of the Board's decisions. However, the Board endeavors to deal with all applications as expeditiously as possible.

Fair Decision-making

Because the Copyright Board of Canada hearings involve adversarial parties, some of whom will likely experience direct economic gain or loss in association with an offsetting gain or loss to another party, the Board's decisions cannot be expected to be satisfactory to all parties at all times. However, the Board attempts to bring unbiased and rigorous reasoning to its decision-making. The Board also recognizes the need to provide clear and sufficiently detailed explanations in its decisions so as to assist parties in preparing for the next round of tariff-setting. The Board is considering various means for tracking or measuring constituent satisfaction with hearing processes.

The Board relies on evidence submitted by participants as well as on its own internal and contracted research resources to develop a strong understanding of the issues relevant to its decisions. Performance measures that might be considered include the degree of horizontal and vertical consistency in decisions, timeliness of decisions, the granularity or precision of evidence requested or suggested by the Board and ultimately, the economic impact of the Board's decisions on the sectors that create or utilize copyrighted works.

Strategie Onteome

Improving the Efficiency of the Regulatory Process

- The Board is looking at ways to improve efficiency of the hearing process by
 minimizing the overall participants' expenses while ensuring that the process and
 the tariffs remain fair and equitable.
- The bulk of the Board's resources is expended on the next strategic outcome (Prudent decision-making), although the Vice-Chair of the Board and its Secretary General may spend up to 50 per cent of their time in the pursuit of this strategic outcome. Up to 10 per cent of remaining resource time of other personnel may go towards improving the efficiency of the regulatory process.

Key Partners

The key partner groups in this endeavor are the private interest parties who appear
before the Board. They are representatives of the various collective societies that
represent rights owners such as the Society of Composers, Authors and Music
Publishers of Canada (SOCAN), the Neighbouring Rights Collective of Canada
(NRCC), the Canadian Private Copying Collective (CPCC) and associations and
organizations representing users of copyrighted works such as the Canadian
Association of Broadcasters (CAB), hotel and restaurant associations.

Key Turgets and Overall Results

- Key targets for this outcome include a structure for the Board that will allow a fair tariff-setting process while reducing the time between completion of hearings and the release of the decisions.
- Although parties appearing before the Board tend to be adversarial, there seems to
 be a common agreement that improved regulatory process will benefit all parties.
 On the basis of this recognized common benefit, the Board is in the process of
 identifying changes that would reduce regulatory burden.

Program, Resources and Results Linkages

 There are no identifiable causal expenditures related to this program other than the salaries of Board's members and staff.

Strategic Outcome

Achieving Fair Decision-making

- The Board's decisions materially affect the terms under which owners of
 copyrighted works are compensated and, by extension, the prices that are paid by
 users of copyrighted works. The economic health of the music industry, as well as
 the related broadcast, film, publishing and entertainment technology industries,
 depends on the fairness of the Board's decisions. The quality of the Board's
 decisions will directly impact the procudtivity and competitiveness of these
 industrial sectors.
- Roughly 90 per cent or more of the Board's resources are directed towards producing fair, balanced and rigorously reasoned decisions.

Key Pariners

 There are no key partnership arrangements in the Board's pursuit of this strategic outcome.

Key Targets and Overall Results

- Key targets include gaining greater participant satisfaction in decisions that are timely, fair and consistent.
- The Board is also targeting a leadership role for itself in bringing better decisionmaking practices to similar bodies in other countries.
- As parties appearing before the Board are usually adversarial, there is a constant challenge to gain widespread satisfaction with the Board's decisions.

Program, Resources and Results Linkage

 There is no specific program or initiative undertaken by the Board to improve the quality of its own decisions, as this is an ongoing process.

DECISIONS AND LICENCES

During 2003-2004, the Board held three hearings and issued eight decisions.

1. PUBLIC PERFORMANCE OF MUSIC

Three hearings were held and two decisions were rendered.

The Board also certified various SOCAN tariffs for the years 1998 to 2007. The reasons for this decision were issued after March 31, 2004 and will be covered in the 2004-2005 Annual Report of the Board.

[For further details on these decisions, please refer to the Board's 2003-2004 Annual Report which can be found at www.cb-cda.gc.ca]

2. RETRANSMISSION OF DISTANT SIGNALS

Two decisions were rendered. The first, dated December 19, 2003, designated a collective society from which certain unrepresented copyright owners could claim royalties for the retransmission of their works, while the second, rendered on December 22, 2003, set interim royalties for the retransmission of distant radio and television signals.

[For further details on these decisions, please refer to the Board's 2003-2004 Annual Report which can be found at www.cb-cda.gc.ca]

3. PRIVATE COPYING

Two decisions were rendered. The first, issued on December 12, 2003, set the levy to be paid for the private copying of sound recordings of musical works for 2003 and 2004, while the second, rendered on January 19, 2004, dismissed an application for orders enforcing the private copying tariffs against certain importers of blank audio recording media.

[For further details on these decisions, please refer to the Board's 2003-2004 Annual Report which can be found at www.cb-cda.gc.ca]

4. REPRODUCTION OF MUSICAL WORKS

A decision was issued on May 9, 2003 and dealt with Tariff 3.B of the Society for Reproduction Rights of Authors, Composers and Publishers in Canada (SODRAC) for the reproduction of musical works by community radio stations for 2001-2005.

[For further details on this decision, please refer to the Board's 2003-2004 Annual Report which can be found at www.cb-cda.gc.ca]

5. UNLOCATABLE COPYRIGHT OWNERS

The Board issued 19 non-exclusive licences for the use of published works for which copyright owners could not be located. The Board also rendered a decision dismissing a licence application filed by *Pointe-à-Callière*, *Musée d'archéologie et d'histoire de Montréal* for the reasons that the contemplated use did not need to be authorized by the holder of the copyright.

[For further details on the licences and decision, please refer to the Board's 2003-2004 Annual Report which can be found at www.cb-cda.gc.ca]

6. COURT DECISIONS

On March 27, 2003, the Supreme Court of Canada had granted leave to appeal the May 1, 2002 decision of the Federal Court of Appeal which granted in part an application for judicial review of the October 27, 1999 decision of the Board dealing with SOCAN's Tariff 22 (Music on Internet). The matter was heard and reserved on December 3, 2003.

Public Performance of Music

Court File No. A-210-02

The Neighbouring Rights Collective of Canada (NRCC) filed an application for judicial review of the Copyright Board's decision of March 15, 2002 with respect to the royalties payable by providers of digital pay audio services for the communication to the public by telecommunication of musical works and sound recordings of such works. The Federal Court of Appeal dismissed NRCC's application.

[For further details on this Court's decision, please refer to the Board's 2003-2004 Annual Report which can be found at www.cb-cda.gc.ca]

Section IV: Annexes

Annex 1: Financial Performance Overview

Summary of Financial Tables

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending, 2003-2004 by

Business Line (\$ millions)

Table 3: Historical Comparison of Total Planned versus Actual Spending (\$ millions)

The summary financial information presented below includes three figures:

• **Planned Spending** - what the plan was at the beginning of the fiscal year;

• Total Authorities - planned spending plus any additional spending Parliament has seen fit to approve to reflect changing priorities and unforeseen events; and

• Actuals - what was actually spent during the fiscal year.

Table 1: Summary of Voted Appropriations

		Planned	2003-2004 Total	
Vote	Copyright Board of Canada	Spending	Authorities	Actual
55	Operating expenditures	2,170	2,377	2,215
(S)	Contribution to employee benefit plans	301	225	225
	Total Agency	2,471	2,602	2,440

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending, 2003-2004 (\$ millions)

Departmental Planned versus Actual Spending						
		2003-2004				
Copyright Board of Canada	Planned	Total Authorities	Actual			
FTEs ¹	12	12	12			
Operating ²	2,471	2,602	2,440			
Capital	-	-	-			
Total Gross Expenditures ³	2,471	2,602	2,440			
Other Expenditures						
Cost of Services Provided by Other Departments ⁴			275			
Net Cost of the Program			2,715			

Note: Bolded numbers denote actual expenditures in 2003-2004.

- 1. This total includes four Governor in Council appointees.
- 2. Operating includes contributions to employee benefit plans.
- This amount includes the 5% carry forward of \$104,600 from the budget of 2002-2003, \$38,000 for conversion
 premium, \$39,000 for collective bargaining agreements and \$25,000 for the implementation of the revised
 policies on evaluation and internal audit which gives to the Copyright Board of Canada a total budget of
 \$2,602,027.
- Includes accommodation received by Public Works, and employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned versus Actual Spending (\$ millions)

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending (\$ millions)								
			2003-2004					
	Actual 2001-2002	Actual 2002-2003	Planned Spending	Total Authorities	Actual			
Copyright Board of Canada	2,033	2,357	2,471	2,602	2,440			
Total	2,033	2,357	2,471	2,602	2,440			

Annex 2: The Board's Overview

In 1925, PRS England set up a subsidiary called the Canadian Performing Rights Society (CPRS). In 1931, the *Copyright Act* was amended in several respects. The need to register copyright assignments was abolished. Instead, CPRS had to deposit a list of all works comprising its repertoire and file tariffs with the Minister. If the Minister thought the society was acting against the public interest, he could trigger an inquiry into the activities of CPRS. Following such an inquiry, Cabinet was authorized to set the fees the society would charge.

Inquiries were held in 1932 and 1935. The second inquiry recommended the establishment of a tribunal to review, on a continuing basis and before they were effective, public performance tariffs. In 1936, the *Act* was amended to set up the Copyright Appeal Board.

On February 1, 1989, the Copyright Board of Canada took over from the Copyright Appeal Board. The regime for public performance of music was continued, with a few minor modifications. The new Board also assumed jurisdiction in two new areas: the collective administration of rights other than the performing rights of musical works and the licensing of uses of published works whose owners cannot be located. Later the same year, the *Canada-US Free Trade Implementation Act* vested the Board with the power to set and apportion royalties for the newly created compulsory licensing scheme for works retransmitted on distant radio and television signals.

Bill C-32 (An Act to amend the *Copyright Act*) which received Royal Assent on April 25, 1997, modified the mandate of the Board by adding the responsibilities for the adoption of tariffs for the public performance and communication to the public by telecommunication of sound recordings of musical works, for the benefit of the performers of these works and of the makers of the sound recordings ("the neighbouring rights"), for the adoption of tariffs for private copying of recorded musical works, for the benefit of the rights owners in the works, the recorded performances and the sound recordings ("the home-taping regime"), and for the adoption of tariffs for off-air taping and use of radio and television programs for educational or training purposes ("the educational rights").

General Powers of the Board

The Board has powers of a substantive and procedural nature. Some powers are granted to the Board expressly in the *Act*, and some are implicitly recognized by the courts.

As a rule, the Board holds hearings. No hearing will be held if proceeding in writing accommodates a small user that would otherwise incur large costs. The hearing may be dispensed with on certain preliminary or interim issues. No hearings have been held yet for a request to use a work whose owner cannot be located. The process has been kept simple. Information is obtained either in writing or through telephone calls.

Guidelines and Principles Influencing the Board's Decisions

The decisions the Board makes are constrained in several respects. These constraints come from sources external to the Board: the law, regulations, judicial pronouncements. Others are self-imposed, in the form of guiding principles that can be found in the Board's decisions.

Court decisions also provide a large part of the framework within which the Board operates. Most decisions focus on issues of procedure, or apply the general principles of administrative decision-making to the peculiar circumstances of the Board. However, the courts have also set out several substantive principles for the Board to follow or that determine the ambit of the Board's mandate or discretion. The Board itself also enjoys a fair amount of discretion, especially in areas of fact or policy. In making decisions, the Board itself has used various principles or concepts. Strictly speaking, these principles are not binding on the Board. They can be challenged by anyone at anytime. Indeed, the Board would illegally fetter its discretion if it considered itself bound by its previous decisions. However, these principles do offer guidance to both the Board and those who appear before it. In fact, they are essential to ensuring a desirable amount of consistency in decision-making.

Among those factors, the following seem to be the most prevalent: the coherence between the various elements of the public performance of music tariff, the practicality aspects, the ease of administration to avoid, as much as possible, tariff structures that make it difficult to administer the tariff in a given market, the avoidance of price discrimination, the relative use of protected works, the taking into account of Canadian circumstances, the stability in the setting of tariffs that minimizes disruption to users, as well as the comparisons with "proxy" markets and comparisons with similar prices in foreign markets.

Outline of the Board's Areas of Jurisdiction

In short, the Board's jurisdiction extends to the following four areas (the manner in which the Board is seized of a matter is indicated between brackets):

1. Copyright in works

- Public performance of music (compulsory filing of tariffs);
- Retransmission of distant signals (compulsory filing of tariffs);
- Other rights administered collectively (optional filing of tariffs);
- Other rights administered collectively (arbitration of conditions of licences, upon request from a collective society or a user);
- Issuance of licences when the rights owner cannot be located (upon request by the potential user).

2. Copyright in performers' performances and sound recordings

- Public performance of recorded music (compulsory filing of tariffs);
- Other rights administered collectively (optional filing of tariffs);
- Other rights administered collectively (arbitration of conditions of licences, upon request from a collective society or a user);
- Issuance of licences when the rights owner cannot be located (upon request by the potential user).
- 3. Home taping of recorded musical works, recorded performers' performances and sound recordings
 - Reproduction for private use (compulsory filing of tariffs).

- 4. Off-air taping and use of radio and television programs for educational or training purposes (works, performances, sound recordings and communication signals)
 - Reproduction and public performance (compulsory filing of tariffs).

Mandate, Roles and Responsibilities

The Copyright Board of Canada was established on February 1, 1989, as the successor of the Copyright Appeal Board. Its responsibilities under the *Copyright Act* are to:

- adopt tariffs for the public performance or the communication to the public by telecommunication of musical works and sound recordings [sections 67 to 69];
- ♦ adopt tariffs, at the option of a collective society referred to in section 70.1, for the doing of any protected act mentioned in sections 3, 15, 18 and 21 of the *Act* [sections 70.1 to 70.191];
- ♦ set royalties payable by a user to a collective society, when there is disagreement on the royalties or on the related terms and conditions [sections 70.2 to 70.4];
- adopt tariffs for the retransmission of distant television and radio signals or the reproduction and public performance by educational institutions, of radio or television news or news commentary programs and all other programs, for educational or training purposes [sections 71 to 76];
- ♦ set levies for the private copying of recorded musical works [sections 79 to 88];
- ♦ rule on applications for non-exclusive licences to use published works, fixed performances, published sound recordings and fixed communication signals, when the copyright owner cannot be located [section 77];
- examine, at the request of the Commissioner of Competition [formerly the Director of Research] appointed under the Competition Act, agreements made between a collective society and a user which have been filed with the Board, where the Commissioner considers that the agreement is contrary to the public interest [sections 70.5 and 70.6];
- ♦ set compensation, under certain circumstances, for formerly unprotected acts in countries that later join the Berne Convention, the Universal Convention or the Agreement establishing the World Trade Organization [section 78].

In addition, the Minister of Industry can direct the Board to conduct studies with respect to the exercise of its powers [section 66.8].

Finally, any party to an agreement on a licence with a collective society can file the agreement with the Board within 15 days of its conclusion, thereby avoiding certain provisions of the *Competition Act* [section 70.5].

Organization of the Board

Board members are appointed by the Governor in Council to hold office during good behaviour for a term not exceeding five years. They may be reappointed once.

The *Act* states that the Chairman must be a judge, either sitting or retired, of a superior, county or district court. The Chairman directs the work of the Board and apportions its caseload among the members.

The *Act* also designates the Vice-Chairman as Chief Executive Officer of the Board, exercising direction over the Board and supervision of its staff.

The Board's Staff

The Board has a staff of twelve employees, two of whom report to the Chief Executive Officer: the Secretary General and the General Counsel.

The Secretary General plans the Board's operations, serves as its Registrar, represents the Board in its relations with members of parliament, provincial governments, the media and the public and directs the preparation of the Board's reports to Parliament and to the federal government's central agencies. The Secretary General is also responsible for managing and directing the economic research, analysis and planning functions as well as the registry and administrative and financial support functions.

The General Counsel provides legal advice on tariff and licence applications before the Board. The General Counsel also represents the Board before the Courts in matters involving its jurisdiction.

Annex 3: Other Information

Statutes Administered by the Board *Copyright Act*, R.S.C. (1985), c. C-42

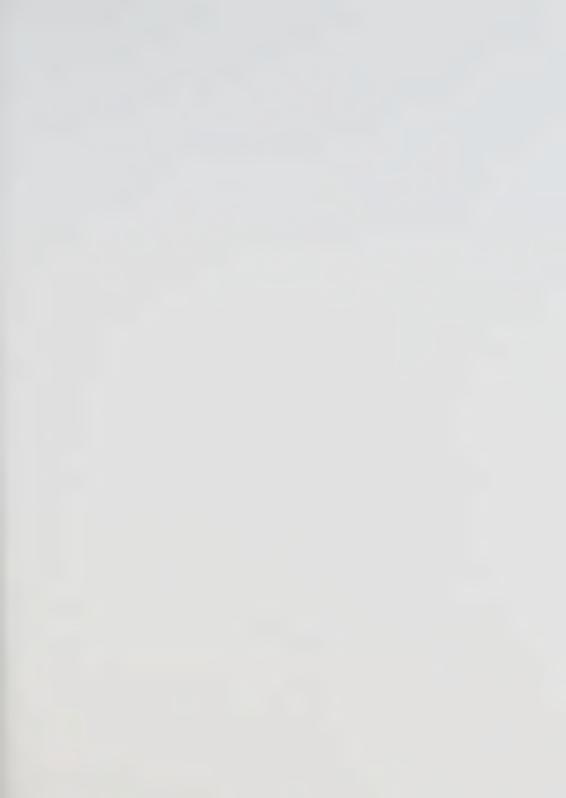
List of Statutory Reports Annual Report

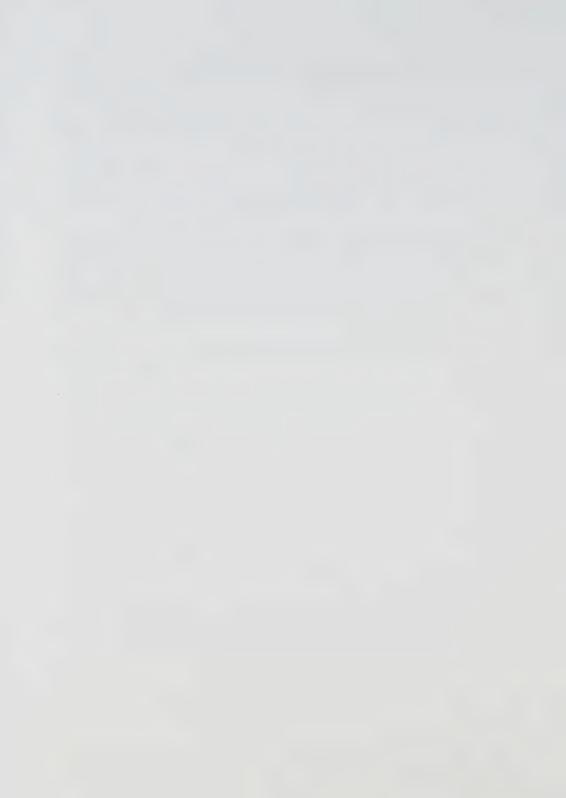
Contact for Further Information

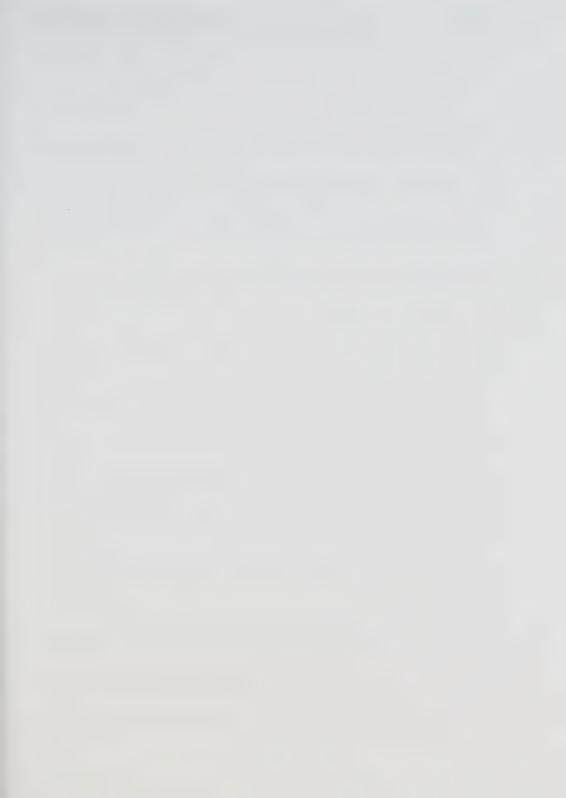
Claude Majeau Secretary General 56 Sparks Street, Suite 800 Ottawa, Ontario K1A 0C9

Telephone: (613) 952-8621 Facsimile: (613) 952-8630

Email: <u>majeau.claude@cb-cda.gc.ca</u>
Web site: http://www.cb-cda.gc.ca







Annexe 3: Autres renseignements

Loi appliquée par la Commission du droit d'auteur du Canada Loi sur le droit d'auteur, L.R. (1985), ch. C-42

Liste des rapports exigés par la Loi

Rapport annuel

Personne-ressource Claude Majeau Secrétaire général de la Commission 56, rue Sparks, Bureau 800

Ottawa (Ontario)

KIY 0C9

Téléphone: (613) 952-8621 Télécopieur: (613) 952-8630

Courriel: majeau.claude@cb-cda.gc.ca Site Web: http://www.cda-cb.gc.ca

- examiner, à la demande du Commissaire de la concurrence [anciennement le Directeur des enquêtes et recherches] nommé au titre de la Loi sur la concurrence, les ententes conclues
- entre une société de gestion et un utilisateur et déposées auprès de la Commission, lorsque le Commissaire estime que l'entente est contraire à l'intérêt public [articles 70.5 et 70.6];
- fixer l'indemnité à verser, dans certaines circonstances, à l'égard d'actes protégés suite à l'adhésion d'un pays à la Convention de Berne, à la Convention universelle ou à l'Accord instituant l'Organisation mondiale du commerce, mais qui ne l'étaient pas au moment où ils ont été accomplis [article 78].

Par ailleurs, le ministre de l'Industrie peut enjoindre la Commission d'entreprendre toute étude touchant ses attributions [article 66.8].

Enfin, toute partie à une entente visant l'octroi d'une licence par une société de gestion peut déposer l'entente auprès de la Commission dans les quinze jours de sa conclusion, échappant ainsi à certaines dispositions de la Loi sur la concurrence [article 70.5].

La régie interne de la Commission

Les commissaires sont nommés par le gouverneur en conseil à titre inamovible pour un mandat d'au plus cinq ans, renouvelable une seule fois.

La Loi précise que le président doit être un juge, en fonction ou à la retraite, d'une cour aupérieure, d'une cour de comté ou d'une cour de district. Celui-ci dirige les travaux de la Commission et répartit les tâches entre les commissaires.

La Loi désigne le vice-président comme le premier dirigeant de la Commission. A ce titre, il assure la direction de la Commission et contrôle la gestion de son personnel.

Le personnel de la Commission

La Commission dispose d'un personnel de douze employés, dont deux se rapportent directement au vice-président : le secrétaire général et l'avocat général.

Le secrétaire général assure la planification des travaux de la Commission. Il en est également le greffier, agit comme porte-parole de la Commission auprès des députés, des gouvernements provinciaux, des médias et du public et coordonne la préparation des rapports de la Commission au Parlement et aux agences centrales du gouvernement fédéral. Le secrétaire général gère et dirige également la recherche économique, les fonctions d'analyse et de planification ainsi que celles du greffe et du soutien administratif et financier.

L'avocat général conseille la Commission sur les aspects juridiques des tarifs et des demandes de licences dont elle est saisie. Il représente aussi la Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque sa compétence est mise en cause.

- Octroi de licences d'utilisation, dans les cas où le titulaire du droit est introuvable (sur demande de l'utilisateur éventuel).
- 2. Droits d'auteur sur les prestations et les enregistrements sonores
- Exécution publique de la musique enregistrée (dépôt de tarifs obligatoire);
- Autres droits gérés collectivement (dépôt de tarifs optionnel);
- Autres droits gérés collectivement (arbitrage des droits et modalités de licences, sur demande d'une société de gestion ou d'un utilisateur);
- Octroi de licences d'utilisation, dans les cas où le titulaire du droit est introuvable (sur demande de l'utilisation éventuel).
- Copie privée des œuvres musicales enregistrées, des prestations enregistrées et des enregistrements sonores d'œuvres musicales
- Reproduction pour usage privé (dépôt de tarifs obligatoire).
- 4. Enregistrement d'émissions de radio et de télévision (off-air taping) et utilisation à des fins pédagogiques (œuvres, prestations, enregistrements sonores et signaux de communication)
- Reproduction et exécution publique (dépôt de tarifs obligatoire).

Mandat, rôles et responsabilités

Créée le le février 1989, la Commission du droit d'auteur du Canada a succédé à la Commission d'appel du droit d'auteur. En vertu de la Loi sur le droit d'auteur, voici les responsabilités qui lui sont confiées :

- établir les tarifs pour l'exécution publique et la communication au public par télécommunication d'œuvres musicales et d'enregistrements sonores [articles 67 à 69];
- établir des tarifs, à l'option des sociétés de gestion visées à l'article 70.1, pour l'accomplissement de tout acte protégé mentionné aux articles 3, 15, 18 et 21 de la *Loi* [articles 70.1 à 70.191];
- fixer les redevances payables par un utilisateur à une société de gestion, s'il y a mésentente sur les redevances ou sur les modalités afférentes [articles 70.2 à 70.4];
- établir les tarifs pour la retransmission de signaux éloignés de télévision et de radio, ou pour la reproduction et l'exécution publique par des établissements d'enseignement, à des fins pédagogiques, d'émissions ou de commentaires d'actualité et toute autre émission de télévision et de radio [articles 71 à 76];
- fixer les redevances pour la copie pour usage privé d'œuvres musicales enregistrées
- se prononcer sur des demandes de licences non exclusives pour utiliser une œuvre publiée, la fixation d'une prestation, un enregistrement sonore publié ou la fixation d'un signal de communication dont le titulaire du droit d'auteur est introuvable [article 77];

est obtenue par écrit ou au moyen d'appels téléphoniques. tient à ce que le processus d'examen de ces demandes reste simple. L'information pertinente d'utilisation d'une œuvre dont le titulaire de droits d'auteur est introuvable. La Commission maintenant, la Commission n'a pas tenu d'audiences pour traiter d'une demande de licence dispose aussi, sans audience, de certaines questions préliminaires ou intérimaires. Jusqu'à éviter à un petit utilisateur les dépenses additionnelles qu'entraînerait la tenue d'audiences. On Règle générale, la Commission tient des audiences. Elle peut aussi procéder par écrit pour

Les principes et contraintes qui influencent les décisions de la Commission

conduite sont établies par la Commission elle-même, dans ses décisions. ces contraintes peut être externe : loi, règlements, décisions judiciaires. D'autres lignes de Plusieurs balises viennent encadrer le pouvoir d'appréciation de la Commission. La source de

saurait aspirer au minimum de cohérence essentiel à tout processus décisionnel. guide tant pour la Commission que pour ceux qui comparaissent devant elle. Sans eux, on ne constituerait une contrainte illégale de sa discrétion. Ces principes servent quand même de n'importe quel moment, et le fait pour la Commission de se considérer liée par ceux-ci principes directeurs. Ils ne lient pas la Commission. On peut les remettre en question à d'opportunité. Dans ses décisions, la Commission a elle-même mis de l'avant certains mesure importante d'appréciation, particulièrement lorsqu'il s'agit de questions de fait ou principes de fond auxquels la Commission est soumise. La Commission dispose aussi d'une particulières de la Commission. Ceci dit, les tribunaux judiciaires ont aussi établi plusieurs procédure ou appliquent les principes généraux du droit administratif aux circonstances Commission exerce son mandat. Pour la plupart, ces décisions portent sur des questions de Les décisions de justice ont pour une large part défini le cadre juridique à l'intérieur duquel la

étrangers. préjudice, ainsi que les comparaisons avec des marchés de substitution et avec des marchés canadienne, la stabilité dans l'établissement de structures tarifaires afin d'éviter de causer un discriminatoires, l'usage relatif d'œuvres protégées, la prise en compte de la situation structures tarifaires dont la gestion serait complexe, la recherche de pratiques non facilité d'administration afin d'éviter, dans la mesure du possible, d'avoir recours à des cohérence interne des tarifs pour l'exécution publique de la musique, les aspects pratiques, la Parmi les principes que la Commission a ainsi établis, certains des plus constants sont : la

Sommaire des domaines d'intervention de la Commission

la Commission étant indiqué entre parenthèses) : En résumé, la Commission intervient dans les quatre domaines suivants (le mode de saisine de

1. Droits d'auteur sur les œuvres

- Exécution publique de la musique (dépôt de tarifs obligatoire);
- Autres droits gérés collectivement (dépôt de tarifs optionnel); Retransmission de signaux éloignés (dépôt de tarifs obligatoire);
- Autres droits gérés collectivement (arbitrage des droits et modalités de licences, sur
- demande d'une société de gestion ou d'un utilisateur);

Annexe 2: Aperçu de la Commission

C'est en 1925 que fut mise sur pied la première société canadienne de gestion du droit d'exécution publique, la Canadian Performing Rights Society (CPRS), une filiale de la PRS anglaise. En 1931, la Loi sur le droits d'auteur était modifiée à plusieurs égards. L'obligation d'enregistrer toutes les cessions de droits était abolie. En lieu et place, obligation était faite à la CPRS de produire une liste des titres de toutes les œuvres faisant partie de son répertoire et de déposer des tarifs auprès du Ministre. Ce dernier pouvait mettre en branle un processus d'examen des activités de la CPRS s'il était d'avis que le comportement de la société allait à l'encontre de l'intérêt public. Après une telle enquête, le gouvernement avait le pouvoir d'établir les droits que la société pourrait percevoir.

Deux enquêtes furent tenues, en 1932 et en 1935. La seconde recommanda la mise sur pied d'un organisme chargé d'examiner les tarifs pour l'exécution publique de la musique sur une base continue et avant qu'ils entrent en vigueur. En 1936, une modification à la Loi créa la Commission d'appel du droit d'auteur.

La Commission du droit d'auteur du Canada prit en charge les compétences de la Commission d'appel du droit d'auteur le lévrier 1989. Sous réserve de modifications mineures, on reconduisit le régime régissant l'exécution publique de la musique. La nouvelle Commission se vit attribuer deux autres domaines de compétence : la gestion collective de droits autres que le droit d'exécution d'œuvres musicales et l'octroi de licences pour l'utilisation d'œuvres publiées dont le titulaire du droit d'auteur est introuvable. Plus tard la même année, la Loi de misse en œuvre de l'Accord de libre-échange Canada-États-Unis confia à la Commission la tâche d'établit le montant des redevances à verser pour le nouveau régime de licence obligatoire visant les œuvres retransmises sur des signaux éloignés de radio et de télévision, ainsi que celle de répartir ces redevances.

Le projet de loi C-32 (Loi modifiant la Loi sur le droit d'auteur), dont la sanction royale a été donnée le 25 avril 1997, a fait en sorte que la Commission est également responsable de l'établissement de tarifs pour l'exécution publique et la communication au public par télécommunication d'enregistrements sonores d'œuvres musicales, pour le bénéfice des artistes-interprètes et des producteurs de ces enregistrements («les droits voisins»), de l'établissement de tarifs pour la copie pour usage privé d'œuvres musicales enregistreées, pour le bénéfice des titulaires de droits sur les œuvres, les prestations enregistreées et les enregistrements sonores («le régime de la copie privée») et de l'établissement de tarifs pour la copie privée») et de l'établissement de tarifs pour privée, d'œuvres musicales enregistrements de régine de la copie privée d'œuvres musicales et les privées de la copie privée d'œuvres musicales et les predistrements de tarifs pour la copie privée») et de l'établissement de tarifs pour proprès de la copie privée d'œuvres enregistrement de tarifs pour proprès de la copie privée d'œuvres et les pour la copie privée d'œuvres musicales et les predistrements de régine de la copie privée d'œuvres proprès de la copie privée» et de l'établissement de tarifs pour proprès d'œuvres de régine de la copie privée d'œuvres de tarifs pour proprès d'œuvres de la copie privée d'œuvres de la copie privée d'œuvres musicales au publication de radio de la copie privée d'œuvres musicales au publication de radio de la copie privée d'œuvres de la copie privée de la copie privée d'œuvres de la copie privée d'œuvres de la copie de l

pédagogiques («les droits éducatifs»). Les pouvoirs généraux de la Commission

La compétence de la Commission porte sur des aspects de fond et de procédure. Certains pouvoirs lui sont attribués dans la Loi, de façon expresse; d'autres lui sont reconnus

implicitement par la jurisprudence.

 Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, 2003-2004

 (en millions de dollars)

	2003-2004		
Dépenses réelles	Total des autorisations	Dépenses prévues	ommission du droit d'auteur du anada
12	12	12	$\mathrm{Lb}_{\scriptscriptstyle \mathrm{I}}$
7 440	7 905	1742	onctionnement ²
-	-	-	latiqa
0tt 7	709 7	1742	otal des dépenses brutes ³
			utres dépenses
SLT			oût des services fournis par d'autres inistères ⁴
5112			oût net du programme

Note: Les chiffres en caractère gras correspondent aux dépenses réelles en 2003-2004.

- Ce nombre comprend quatre nominations par le gouverneur en conseil.
- 2. Fonctionnement inclut les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.
- 3. Ce montant comprend le surplus de 5% reporté du budget 2002-2003 de 104 600 \$, 38 000 \$ en prime de conversion, 39 000 \$ pour les conventions collectives et 25 000 \$ pour la mise en œuvre des politiques révisées de l'évaluation et de la vérification interne; ce qui donne à la Commission un budget total de 2 602 027 \$.
- 4. Ce montant comprend les locaux fournis par Travaux Publics ainsi que les avantages sociaux des employés constitués de la contribution de l'employeur aux primes des régimes d'assurance et des frais par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Tableau 3: Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (millions de dollars)

[stoT	2 033	7 357	LLVC	209 6	077 6
Commission du droit d'auteur du Canada	2 033	7357	1742	7097	0777
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
				2003-2004	
Comparaison historique des dépen (en millions de dollars)	ses brévue	s bsr oppo	us noitie	y dépenses ré	səjjə

Partie IV: Annexes

Annexe 1 : Rendement financier

Sommaire des tableaux financiers

Tableau 1: Sommaire des crédits approuvés

Tableau 2: Dépenses prévues de la Commission par rapport aux dépenses réelles, 2003-2004

(millions de dollars)

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (millions de dollars)

Les données financières sommaires présentées ci-dessous comprennent trois chiffres :

- Dépenses prévues ce qu'était le plan au début de l'exercice financier;
- Autorisations totales les dépenses prévues et les dépenses supplémentaires que le Parlement a jugé bon d'accorder en fonction des priorités changeantes et des activités
- imprévues; et Dépenses réelles ce qui a vraiment été dépensé au cours de l'exercice financier.

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

0tt 7	7 9 7	1742	Total de l'organisme			
572	575	301	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	(L)		
2215	7 377	2 170	Dépenses de fonctionnement	55		
Dépenses réelles	2003-2004 Autorisations totales	_	Commission du droit d'auteur du Canada	tibèrO		
soins financiers par autorisation (en millions de dollars)						

[Pour plus d'information sur cette décision, veuillez vous référer au Rapport annuel 2003-2004 de la Commission qui se trouve au www.cb-cda.gc.ca]

5. Les titulaires de droits d'auteur introuvables

La Commission a délivré 19 licences non exclusives pour l'utilisation d'œuvres publiées pour lesquelles les titulaires de droits d'auteur étaient introuvables. De plus, la Commission a rendu une décision rejetant une demande de licence déposée par Pointe-à-Callière, Musée d'archéologie et d'histoire de Montréal, au motif que l'utilisation envisagée ne requiert pas l'autorisation du titulaire du droit d'auteur.

[Pour plus d'information sur ces licences et décision, veuillez vous référer au Rapport annuel 2003-2004 de la Commission qui se trouve au www.cb-cda.gc.ca]

6. LES JUGEMENTS DES TRIBUNAUX

Le 27 mars 2003, la Cour suprême du Canada avait accordé la permission d'en appeler de la décision de la Cour d'appel fédérale du l^{er} mai 2002 faisant droit en partie à une demande de révision judiciaire de la décision de la Commission du 27 octobre 1999 portant sur le tarif 22 (Musique sur Internet) de la SOCAN. L'affaire a été entendue le 3 décembre 2003 et prise en délibéré.

Exécution publique de la musique

Dossier nº A-210-02

La Société canadienne de gestion des droits voisins (SCGDV) a déposé une demande de révision judiciaire concernant la décision de la Commission du 15 mars 2002 portant sur les redevances payables par les fournisseurs de services sonores payants numériques pour la communication au public par télécommunication d'œuvres musicales et d'enregistrements sonores de ces œuvres. La Cour d'appel fédérale a rejeté la demande de la SCGDV.

[Pour plus d'information sur cette décision de la Cour, veuillez vous référer au Rapport annuel 2003-2004 de la Commission qui se trouve au www.cb-cda.gc.ca]

DÉCISIONS ET LICENCES

En 2003-2004, la Commission a tenu trois audiences et rendu huit décisions.

1. LES DROITS D'EXÉCUTION PUBLIQUE DE LA MUSIQUE

Trois audiences ont eu lieu et deux décisions ont été rendues.

La Commission a aussi homologué divers tarifs de la SOCAN pour les années 1998 à 2007. Les motifs de cette décision ont été après le 31 mars 2004 et seront traités dans le Rapport annuel 2004-2005 de la Commission.

[Pour plus d'information sur ces décisions, veuillez vous référer au Rapport annuel 2003-2004 de la Commission qui se trouve au www.cb-cda.gc.ca]

2. LES DROITS DE RETRANSMISSION DE SIGNAUX ÉLOIGNÉS

Deux décisions ont été rendues. La première, datée du 19 décembre 2003, désignait une société de gestion auprès de laquelle les titulaires de droits d'auteur non représentés pouvaient réclamer le paiement de redevances pour la retransmission de leurs œuvres. La seconde, rendue le 22 décembre 2003, fixait à titre provisoire les tarifs pour la retransmission des signaux éloignés de radio et de télévision.

[Pour plus d'information sur ces décisions, veuillez vous référer au Rapport annuel 2003-2004 de la Commission qui se trouve au www.cb-cda.gc.ca]

3. LA COPIE POUR USAGE PRIVÉ

Deux décisions ont été rendues. La première, rendue le 12 décembre 2003, fixait les redevances à payer pour la copie privée d'enregistrements sonores d'œuvres musicales pour 2003 et 2004, alors que la deuxième, rendue le 19 janvier 2004, rejetait une demande d'ordonnances de la Société canadienne de perception de la copie privée obligeant certains importateurs de supports audio vierges à respecter les tarifs pour la copie privée.

[Pour plus d'information sur ces décisions, veuillez vous référer au Rapport annuel 2003-2004 de la Commission qui se trouve au www.cb-cda.gc.ca]

4. LA REPRODUCTION D'ŒUVRES MUSICALES

Une décision a été rendue le 9 mai 2003 et portait sur le tarif 3.B de la Société du droit de reproduction des auteurs, compositeurs et éditeurs au Canada (SODRAC) pour la reproduction d'œuvres musicales par les stations de radio communautaires pour les années 2001 à 2005.

ənbiaartars minusən

Processus décisionnel équitable

- Les décisions de la Commission ont un effet concret sur les modalités selon lesquelles les titulaires d'un droit d'auteur sont rémunérés et, par extension, sur le prix que les utilisateurs paient pour avoir accès à des œuvres protégées par le droit d'auteur. La santé économique de l'industrie de la musique, ainsi que des industries liées à la radiodiffusion, au cinéma, à la publication et aux technologies du divertissement, dépendent toutes de l'équité des décisions de la Commission, car celles-ci ont des conséquences directes sur leur productivité et leur compétitivité. Environ 90 pour cent ou plus des ressources de la Commission servent à s'assurer que les décisions sont justes, bien équilibrées et réfléchies.
- Partonalires elec-
- Aucun partenaire clé.

ការបង្ហាញនឹកការព្រះទូប រង ឲ្យអ្នងស្នាក ការពារប្រាក្ស

- Les principaux objectifs consistent à atteindre un niveau de satisfaction plus élevé chez les participants tout en veillant à ce que les décisions soient opportunes, justes et cohérentes.
- La Commission vise également à devenir chef de file en proposant à d'autres pays des mécanismes décisionnels plus efficaces.
- Étant donné qu'en règle générale les parties qui se présentent devant la Commission sont en opposition l'une avec l'autre, il est généralement difficile d'obtenir un haut niveau de satisfaction de chacune d'elles.

สมเป็นเรอร รอโปซ หอรรมพระอร ซอโระสามเมตรฐกรนู เอโอรมีกง สมิงได้

La Commission n'a entrepris aucun programme ou initiative dans le but d'améliorer la qualité de ses décisions, car il s'agit d'un processus continu.

anbičaje ije jejiji sasi

L'efficacité du processus de réglementation

- La Commission étudie divers moyens qui lui permettraient d'accroître l'efficacité
 du processus d'audience en réduisant les frais engagés par les participants et en
 s'assurant que le processus et les tarifs demeurent justes et équitables.
- La majeure partie des ressources de la Commission est consacrée au prochain résultat stratégique (Processus décisionnel prudent), et ce, même si son vice-président et son secrétaire général peuvent passer la moitié de l'efficacité du processus décisionnel. Le reste du personnel y consacre s'occuper de l'efficacité du processus décisionnel. Le reste du personnel y consacre jusqu'à 10 pour cent de son temps.

والمتحسونية وإجد

Les partenaires clés sont les parties ayant un intérêt particulier qui se présentent devant la Commission. Ce sont des représentants des diverses sociétés de gestion qui défendent les titulaires de droits telles la Société canadienne des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (SOCAN), la Société canadienne de gestion des droits voisins (SCGDV), la Société canadienne de perception de la copie privée (SCPCP) ainsi que des associations et des organisations qui défendent les utilisateurs d'œuvres protégées par le droit d'auteur (telles l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR), les associations hôtelières ou de restauration, etc.).

zumánág studbaón to últosjelo zungladrík

- Les principaux objectifs sont l'instauration d'un processus équitable
 d'établissement des tarifs et la réduction du délai entre la conclusion d'une
 audience et la publication de la décision.
- Bien que les parties qui se présentent devant la Commission se confrontent, il semble que l'on s'entende pour dire qu'un meilleur processus de réglementation serait bénéfique pour tous. À la lumière de cet avantage commun, la Commission étudie les changements à apporter pour réduire le fardeau réglementaire.

dallueón eal ta eranunean eal ,eammurgord eal arbua enald

Aucune dépense ne peut être attribuée à cette initiative, sauf les salaires des membres et des employés de la Commission.

Partie III: Réalisations en matière de rendement

L'efficacité du processus de réglementation

En 2003-2004, la Commission a pris des mesures qui ont eu pour effet de réduire le fardeau réglementaire. Par exemple, au besoin, la Commission a combiné certaines audiences, ce qui a probablement permis aux participants de faire des économies.

Le degré de complexité et le nombre de participants sont différents pour chaque processus de réglementation. Parfois, il faut effectuer de nouvelles recherches et colliger de nouvelles données. Cependant, la Commission est de plus en plus efficace, notamment lorsqu'un tarif a délà été établi et qu'il est possible de s'appuyer sur une jurisprudence lors d'audiences publiques.

La Commission doit recevoir les projets de tarifs de la part des sociétés de gestion le ou avant le 31 mars de l'année au cours de laquelle le tarif doit prendre fin. Elle a une certaine marge de manœuvre pour ce qui est des horaires des audiences et essaie d'entamer le plus efficacement que possible le processus menant à une audience. Elle affiche sur son site Web les dates des audiences à venir (www.cda-cb.gc.ca).

Aucun délai légal n'est prévu en ce qui concerne la publication des décisions de la Commission, mais elle s'efforce de traiter les demandes le plus rapidement possible.

Processus décisionnel équitable

Puisque les audiences de la Commission mettent en cause plusieurs parties, dont certaines aubiront une perte ou un gain direct suivant la décision, il est impossible de satisfaire toutes les parties en même temps. La Commission essaie de soutenir un raisonnement impartial et rigoureux dans son processus décisionnel. Elle reconnaît également qu'elle doit fournir des explications claires et suffisantes afin d'aider les parties à se préparer à la deuxième ronde d'établissement des tarifs. Elle examine actuellement divers moyens pour mesurer la satisfaction des participants au processus d'audience.

La Commission se base sur les preuves présentées par les participants ainsi que sur ses propres ressources (recherches effectuées à l'inferne et par des contractuels) pour bien comprendre le contexte dans lequel elle doit prendre une décision. Les mesures du rendement qui pourraient être utilisées sont le degré de cohérence verticale et horizontale ainsi que le caractère opportun des décisions, le degré de précision des preuves exigées ou suggérées par la Commission, et l'impact économique des décisions sur les secteurs qui créent ou utilisent des œuvres protégées par le droit d'auteur.

rétroaction sur leur satisfaction. certaines normes de service officielles et demeure en contact avec ses clients afin d'obtenir une sur la fonction de contrôleur moderne (TRIBUCO). En outre, la Commission a mis en place d'éthique de la fonction publique, et sur la publication trimestrielle d'un bulletin d'information des séances d'information à l'intention du personnel au sujet du nouveau Code de valeurs et vérification interne, sur la mise en œuvre d'un énoncé de valeurs du groupe de concertation, sur d'évaluation consolidée des risques du groupe de concertation et la mise en place d'un plan de particuliers de l'organisme et sur des évaluations des risques, sur l'élaboration du profil travail préalable en vue d'élaborer des modèles logiques, sur l'élaboration des profils de risques mettre en œuvre la politique d'évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), sur le de ces initiatives portent sur la réalisation d'une étude de faisabilité sur la meilleure façon de elles ont jusqu'à maintenant été réalisées, et deux autres sont présentement en cours. Certaines exécutées. Pour sa part, le plan d'action de la Commission a proposé dix initiatives; cinq d'entre concertation. Ce dernier a prévu onze initiatives, et jusqu'à maintenant, elles ont toutes été son plan d'action pour la fonction de contrôleur moderne ainsi que dans celui du groupe de 2003, la Commission a lancé et mis en œuvre en 2003-2004 certaines initiatives définies dans Misant sur l'élan engendré par la modernisation de la fonction du contrôleur amorcée en 2002-

Pour I'exercice 2004-2005, la Commission demeurera un membre du groupe de concertation, lequel a pris I'engagement de maintenir I'élan engendré par la modernisation de la fonction de contrôleur. On s'intéressera particulièrement aux initiatives liées à la vérification interne, à l'évaluation, à la mesure du rendement ainsi qu'aux trois dernières initiatives présentées dans le plan d'action de la Commission sur la fonction de contrôleur moderne. Le comité directeur du groupe de concertation continuera à se réunir régulièrement pour observer le progrès. De plus, le groupe de concertation et la Commission continueront à travailler étroitement avec le Centre d'excellence en vérification interne et le Centre d'excellence en évaluation du SCT ainsi qu'avec d'autres ministères ou organismes pour approfondir et préciser leurs pratiques et leurs mécanismes de contrôle en matière de gestion moderne.

En règle générale, la Commission vise deux objectifs stratégiques : i) accroître l'efficacité de son processus de réglementation, et ii) instaurer un processus décisionnel équitable qui favorise la création et l'utilisation des œuvres protégées au profit des titulaires de droits d'auteur et des utilisateurs dans leurs occasions d'affaires à l'échelle nationale et internationale.

Le tableau ci-dessous compare les résultats stratégiques et les résultats escomptés pour 2004-2005.

Fonction de contrôleur moderne

Dans Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes: Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada, la fonction de contrôleur moderne est citée parmi les priorités. À la Commission du droit d'auteur du Canada, la fonction de contrôleur moderne continue, et cet point central et le moteur des changements en gestion et de l'amélioration continue, et cet organisme participe activement à sa mise en œuvre. La Commission est toujours membre actif d'un groupe de concertation formé de petits organismes tels le Tribunal de la concurrence, le Tribunal d'appel des transports et le Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs.

Des décisions éclairées concernant les tarifs évitent de graves perturbations dans les secteurs concernés de l'économie nationale, et des contestations judiciaires onéreuses et chronophages.

L'objectif principal de la Commission est d'établir des tarifs justes et équitables tant pour les titulaires de droits d'auteur que pour les utilisateurs d'œuvres protégées. Cela signifie également imposer des conditions justes et équitables afin de permettre l'utilisation d'œuvres dont le titulaire est introuvable.

Ces objectifs sous-tendent l'atteinte de résultats stratégiques concernant la gestion des œuvres protégées par le droit d'auteur au Canada. Comme on l'indique dans le rapport Le vendement du Canada 2002 (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/02/cp-rc_f.asp), les Canadiens et les Canadiennes jouissent toujours d'un des niveaux de vie les plus élevés dans le monde, tout en soutenant le principe du partage des retombées de cette prospérité entre les citoyens. On note toutefois qu'au sein d'une économie mondiale dominée par la technologie et la concurrence, le Canada doit affronter de nombreux défis pour maintenir un niveau de vie aussi élevé.

«La meilleure façon pour ce faire demeure l'amélioration de la croissance tant de la productivité que de la compétitivité.» (Le rendement du Canada 2002, p.12). Une économie possédant ces atouts est propice à l'investissement étranger, crée des possibilités pour les Canadiens compétents, encourage les entreprises canadiennes à rester au pays, et favorise l'expansion mondiale des entreprises et des exportations canadiennes. Par exemple, la Stratégie d'innovation du Canada (www.innovationstrategy.gc.ca), lancée récemment, vise à améliorer la productivité et la compétitivité de notre économie en favorisant l'innovation.

La façon dont notre pays gère la propriété intellectuelle est très importante. Elle peut assurer le succès à long terme de l'innovation et, dans une certaine mesure, de la santé économique. Les modalités suivant lesquelles les titulaires de propriété intellectuelle (comme les titulaires d'un droit d'auteur) sont indemnisés serviront à définir en grande partie les mesures incitatives à l'innovation et à la création des œuvres protégées par le droit d'auteur. Dans son quatrième l'innovation (www.ocri.ca/events/ConfBoard2002innovationreport.pdf), le Confevence Board indique que la conception et la mise en œuvre de la réglementation peut avoir un sérieux impact sur l'innovation et la conception et la mise en œuvre de la réglementation peut avoir un sérieux impact sur l'innovation et la conception et la protection de l'environnement en ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle, les politiques de concurrence et la protection de l'environnement

Dans le domaine de l'économie, l'innovation par le nouveau savoir est devenue le principal avantage sur la concurrence. L'utilisation et la réutilisation de contenu culturel et de divertissement (par exemple, les œuvres musicales) se sont répandues avec l'arrivée des nouveaux médias, services en ligne, technologies de lecture et de montage, et techniques applicables aux médias conventionnels.

La Commission du droit d'auteur Canada reconnaît qu'elle doit maintenir un système efficace de réglementation du droit d'auteur afin d'atteindre un niveau de productivité élevé dans les secteurs où sont créés des œuvres protégées et où elles sont utilisées. De plus, elle sait que son rendement aura des conséquences sur les résultats stratégiques d'un marché équitable et compétitif, les possibilités raisonnables pour les entreprises canadiennes d'exporter des biens et des services dans le domaine de la création et de la programmation de contenu musical, ainsi que les entreprises de radiodiffusion, de publication et de divertissement en aval.

Partie II: Contexte ministériel

Organisation, mandat et résultats stratégiques

La Commission du droit d'auteur Canada est une agence administrative indépendante qui s'est vu conférer le statut de ministère pour les besoins de la Loi sur la gestion des finances publiques.

Le mandat de la Commission est établi dans la Loi sur le droit d'auteur. En tant qu'organisme de réglementation économique, elle a le pouvoir d'établir, soit de façon obligatoire, soit à la demande d'un intéressé, les redevances devant être versées pour l'utilisation d'œuvres protégées par le droit d'auteur lorsque la gestion de telles œuvres est confiée à une société de gestion.

La Loi exige que la Commission homologue des tarifs dans les domaines suivants: l'exécution ou la communication publique d'œuvres musicales et d'enregistrements d'œuvres musicales, la retransmission de signaux éloignés de télévision et de radio, la reproduction d'émissions de radio et de télévision par les établissements d'enseignement et la copie privée. La Loi permet aussi à toute autre société de gestion de procéder par voie de tarif plutôt qu'au moyen d'ententes négociées à la pièce.

Le processus d'examen est toujours le même. La société de gestion intéressée doit déposer un projet de tarif (au plus tard le 31 mars précédant la date prévue pour sa prise d'effet) que la Commission fait paraître dans la Gazette du Canada. Les utilisateurs visée dans le projet (ou dans le cas de la copie privée, toute personne intéressée) ou leurs représentants peuvent s'opposer au projet dans les soixante jours de sa parution. La société de gestion et les opposants ont l'occasion de présenter leurs arguments lors d'une audience publique. Après enquête, la écrit les motifs de sa décision.

La Commission du droit d'auteur Canada est un organisme de réglementation économique. Elle doit se pencher sur des questions complexes de nature sociale, culturelle, démographique, économique et technologique (ex., communication par ordinateur, utilisation de la musique sur Internet, CD vierges, systèmes électroniques pour protéger la musique). Les décisions de la par la Commission ne peuvent être portées en appel, mais peuvent faire l'objet d'une révision judiciaire par la Cour d'appel fédérale. Depuis les années 30, la Commission a existé sous une forme ou une autre, mais ce n'est qu'en 1989 et en 1997 que sa compétence a été vraiment élargie. Les conséquences des plus récentes modifications sont actuellement évaluées.

Les retombées des décisions de la Commission sont d'environ 300 millions de dollars par an. Les enjeux sont élevés tant pour les titulaires de droits d'auteur que pour les utilisateurs. Les interventions devant la Commission sont donc exhaustives et très étudiées, et requièrent la présence de témoins experts et de spécialistes en litiges, ainsi que des études, des enquêtes et la présentation de preuves économétriques, commerciales et financières poussées.

La Commission doit considérer les technologies sous-facentes (p. ex. Internet, radiodiffusion numérique, communication par satellite), les facteurs économiques et les intérêts des titulaires de droits d'auteur ainsi que des utilisateurs afin de favoriser, en prenant des décisions justes et équitables, la croissance continue de cette composante de l'industrie canadienne du savoir.

₽002 1ûoA

Un rapport sur le rendement de 2003-2004

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement (RMR) de 2003-2004 de la Commission du droit d'auteur du Canada.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003-2004. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait global, juste et transparent du rendement de l'organisation à l'exercice 2003-2004.

Stephen J. Callary Vice-président et premier dirigeant

Les nombreux programmes qu'offre le portefeuille de l'Industrie donnent à nos régions et à nos collectivités la possibilité de faire croître leurs entreprises et de mieux soutenir ainsi la concurrence mondiale. En fournissant plus de services et de renseignements essentiels par Internet, le gouvernement du Canada devient présent jusque dans les régions les plus reculées du pays.

La Commission du droit d'auteur du Canada veille aux intérêts des Canadiennes et des Canadiens en établissant des redevances qui soient justes et équitables tant pour les titulaires de droits que pour les utilisateurs des œuvres protégées par le droit d'auteur et en délivrant des droits que pour les utilisateurs des œuvres protégées par le droit d'auteur et en délivrant des titulaires de droits d'auteur sont introuvables.

Les deux objectifs stratégiques de la Commission du droit d'auteur du Canada étaient les suivants : accroître l'efficacité du processus de réglementation et instaurer un processus décisionnel équitable qui favorise la création et l'utilisation d'œuvres protégées par le droit d'auteur. La Commission du droit d'auteur a atteint son objectif en :

- réduisant les coûts de participation aux audiences tout en garantissant un processus et une décision équitables;
- facilitant le processus d'audience en fournissant des directives, des informations et des analyses pertinentes;
- prenant des décisions opportunes, justes et cohérentes;
- accroissant la satisfaction des participants au processus d'audience;
- faisant preuve d'initiative à l'échelle nationale et internationale pour faire progresser le cadre analytique des décisions et le processus de réglementation concernant l'établissement des tarifs;
- réagissant aux nouvelles technologies ainsi qu'à leur impact sur l'utilisation des œuvres protégées par le droit d'auteur.

Grâce à ces initiatives et à d'autres encore, la Commission du droit d'auteur du Canada joue un rôle déterminant dans la création des débouchés économiques nécessaires pour soutenir la concurrence dans un monde en mutation rapide. Les progrès accomplis profitent aux Canadiens sur les plans économique et social, dans toutes les régions du pays.

Je vous invite à lire le rapport ministériel sur le rendement de la Commission du droit d'auteur du Canada pour Canada pour en savoir plus sur ce que fait la Commission du droit d'auteur du Canada pour favoriser l'essor d'une économie du XXIº siècle productive, novatrice et compétitive dans notre

320

Le ministre de l'Industrie, David L. Emerson

pays.

Partie I: Message du Ministre pour le Portefeuille

Le porteseuille de l'Industrie

- Agence de promotion économique du Canada atlantique[1]
- · Agence spatiale canadienne
- Banque de développement du Canada [2]
- Commission du droit d'auteur du Canada • Commission canadienne du tourisme [2]
- Conseil canadien des normes [2]
- · Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
- · Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du
- · Conseil national de recherches Canada
- Développement économique Canada pour les régions du
- [1] əədəuQ
- Industrie Canada • Diversification de l'économie de l'Ouest Canada [1]
- Société d'expansion du Cap-Breton [1] [2]
- · Statistique Canada
- Tribunal de la concurrence
- endres d'un Budget principal de dépenses, il ne s'agit pas d'un membre
- [2] N'a pas à produive de rapport sur le rendement. du Portefeuille.

de vie. pour améliorer leur niveau et leur qualité Canadiennes et les Canadiens ont besoin engendrer les richesses dont les bases qui sont essentielles pour les défis que pose le marché mondial, lesquelles il peut faire fond pour relever bases solides. Ce sont des bases sur aide à établir l'avenir du Canada sur des d'entreprise, le portefeuille de l'Industrie un climat qui encourage l'esprit et à la commercialisation et en favorisant propice à la recherche, au développement deniers publics, en créant un contexte novatrice. En gérant judicieusement les économie du XXIe siècle dynamique et vital à jouer pour doter le pays d'une Le gouvernement du Canada a un rôle

Message du ministre

conseils subventionnaires et en la recherche fondamentale au moyen des d'innovation. En continuant de financer de la performance du Canada en matière contribue énormément à l'amélioration comprend 15 ministères et organismes, Le portefeuille de l'Industrie, qui

commercialisation. accélèrer la mise en œuvre du programme d'innovation et améliorer la capacité nationale de d'aide à la recherche industrielle et Entreprise autochtone Canada, le Portefeuille peut encore collaborant avec les petites et moyennes entreprises par des initiatives telles que le Programme

l'innovation et à renforcer la capacité nationale de commercialisation. emplois pour les Canadiens, collaborer avec nos intervenants de manière à encourager résultats. Il nous faut, pour transformer cette capacité de recherche accrue et ces résultats en l'avenir. Les investissements consentis dans les universités et les collèges donnent de bons commercialisation, le Canada pourra beaucoup mieux soutenir la concurrence mondiale à Grâce aux progrès accomplis par le Portefeuille dans le programme de recherche et de

pourquoi le gouvernement accorde une importance primordiale à la réforme de la réglementation. Canada doit veiller à ce que sa réglementation compte parmi les plus efficaces du monde. C'est tout en éliminant les obstacles à leur croissance. Dans l'économie mondialisée d'aujourd'hui, le premier ordre, avec un solide encadrement des marchés qui encourage l'activité des entreprises Afin de faire fructifier tout cela, le Canada doit se doter d'un contexte commercial de tout

En octobre 2003, avec la collaboration et la participation des ministères de l'Industrie, du Patrimoine canadien et des Affaires étrangères et du Commerce international, la Commission du droit d'auteur a tenu une Conférence internationale sur l'administration nationale du droit d'auteur. Le but de cette rencontre était d'échanger des renseignements sur les pratiques et les méthodes exemplaires adoptées par des organismes analogues et de traiter de questions pratiques telles que la supervision des sociétés de gestion, l'Internet et les tarifs pour la copie privée. Tous les participants ont convenu que la Conférence avait été un succès et avait contribué à montrer l'utilité de fournir aux institutions nationales de gestion du droit d'auteur un forum pour débattre de défis et de problèmes communs.

À l'automne de 2003, la Commission a présenté un mémoire au Comité permanent de la Chambre des communes sur le patrimoine canadien, qui a entrepris son examen de la Loi sur le droit d'auteur, conformément à l'article 92 de cette Loi.

La Commission du droit d'auteur du Canada est un organisme administratif autonome qui a reçu le statut de ministère aux fins de la Loi sur la gestion des finances publiques.

Son mandat découle de la Loi sur le droit d'auteur (la Loi). La Commission est un organisme de réglementation économique investi du pouvoir d'établir, soit de façon obligatoire, soit à la demande d'un intéressé, les redevances à être versées pour l'utilisation d'œuvres protégées par le droit d'auteur, lorsque la gestion de ce droit est confiée à une société de gestion collective. Par ailleurs, la Commission exerce un pouvoir de surveillance des ententes intervenues entre utilisateurs et sociétés de gestion, délivre elle-même certaines licences lorsque le titulaire du droit d'auteur est introuvable, et peut établir l'indemnité à verser par un titulaire de droits à un utilisateur lorsque l'entrée en vigueur d'un nouveau droit d'auteur, suite à l'adhésion d'un pays à des conventions internationales, risque de porter préjudice à ce dernier.

Ce rapport démontre comment la Commission contribue à veiller aux intérêts des Canadiens et Canadiennes en fixant des redevances justes et équitables tant pour les titulaires de droits que pour les utilisateurs d'œuvres protégées par le droit d'auteur.

En 2003-2004, la Commission a tenu trois audiences. La première portait sur les redevances à verser à la Société canadienne des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (SOCAN) pour l'utilisation d'œuvres musicales par des stations de télévision privées (tarifs 2.A et 17). La deuxième concernait les redevances à verser à la SOCAN lorsque de la musique enregistrée est jouée à des fins de danse (tarif 18). La troisième avait trait à une question de compétence liée au tarif de la SOCAN pour les concerts (tarif 4). La Commission a rendu ses décisions dans les trois cas avant la fin de l'année.

Au cours de l'année, la Commission a également rendu d'autres décisions. L'une portait sur la reproduction d'œuvres musicales par des stations de radio communautaires. Deux avaient trait à la copie privée d'enregistrements sonores d'œuvres musicales; l'autre rejetait la demande d'ordonnances obligeant certains importateurs de supports audio vierges à respecter les modalités des tarifs pour la copie privée. Deux décisions ont été rendues au sujet du régime de retransmission : la première désignait une société de gestion à laquelle certains titulaires de droits d'auteur non représentés pourraient réclamer des redevances pour la retransmission de leurs œuvres, alors que l'autre fixait des réclamer des redevances pour la retransmission de signaux éloignés de radio et de télévision, redevances provisoires pour la retransmission de signaux éloignés de radio et de télévision.

Une description plus détaillée des décisions susmentionnées se trouve dans le Rapport annuel 2003-2004 de la Commission du droit d'auteur.

Le 19 mars 2004, la Commission a également homologué divers tarifs de la SOCAN pour les années 1998 à 2007. Les motifs de cette décision ont été publiés après le 31 mars 2004 et seront décrits dans le prochain Rapport annuel de la Commission.

En 2003-2004, la Commission a délivré 19 licences non exclusives pour l'utilisation d'œuvres pour lesquelles les titulaires de droits étaient introuvables. De plus, une décision a été rendue rejetant une demande de licence au motif que l'utilisation envisagée ne requérait pas l'autorisation du titulaire du droit d'auteur.

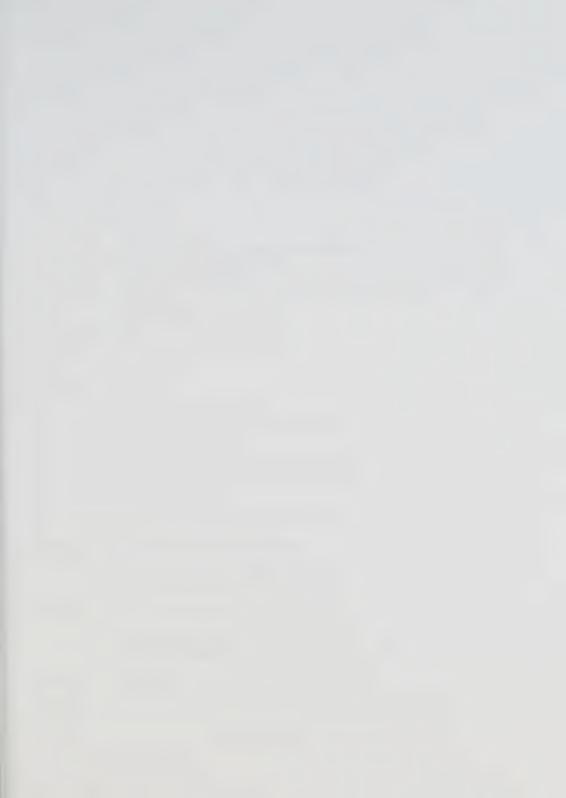
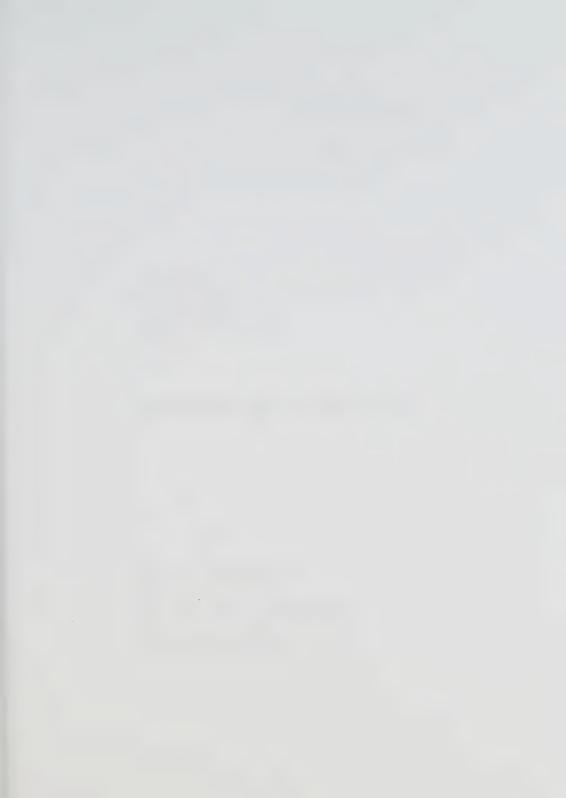


Table des matières

	Personne-ressource pour obtenir des renseignements supplémentaires
	Liste des rapports exigés par la loi
	Loi appliquée par la Commission
Annexe 3.	Autres renseignements
	La régie interne de la Commission
	Mandat, rôles et responsabilités
Annexe 2.	Apergu de la Commission
	Sommaire des tableaux financiers
Annexe 1.	Rendement financier
Partie IV :	səxəuuy
	A STORY OF THE PROPERTY OF THE
	6. Les jugements des tribunaux
	5. Les titulaires de droits d'auteur introuvables 14
	4. La reproduction d'œuvres musicales
	3. La copie pour usage privé 13
	2. Les droits de retransmission de signaux éloignés
	1. Les droits d'exécution publique de la musique
	Décisions et licences
	Processus décisionnel équitable
	L'efficacité du processus de réglementation 10
Partie III :	Réalisations en matière de rendement
	Fonction de contrôleur moderne
	Organisation, mandat et résultats stratégiques
: II eitrie	Contexte ministériel
	Déclaration de la direction
	Message du Ministre pour le Portefeuille
Partie I :	SegreseM
èmusè Я	1
yunioy a	I and the second



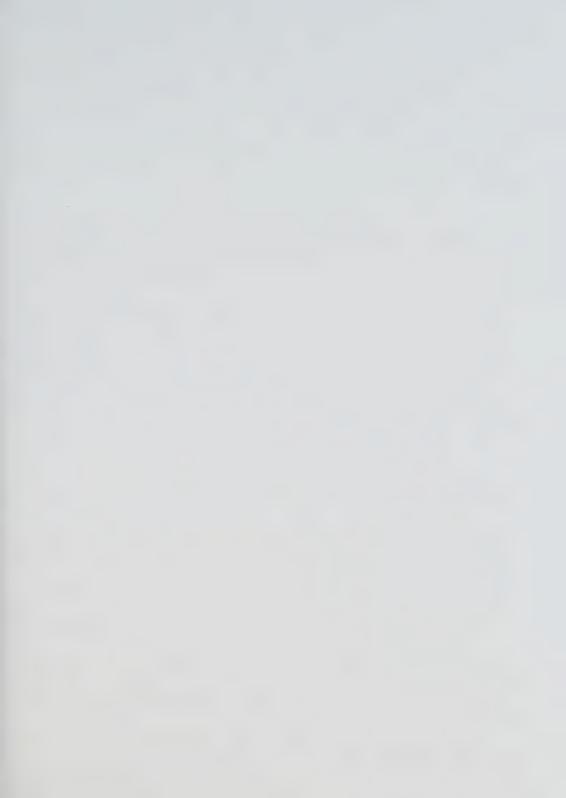
Commission du droit d'auteur du Canada

Rapport de rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004

1) P. Erio

Le ministre de l'Industrie, David L. Emerson



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux organismes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministèriels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le Guide pour la préparation des rapports ministèriels sur le rendement 2004 : http://www.tbs-set.gc.es/rma/dpt/03-

Od/guidance/tabliscement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiennes et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été en partenant du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été en partenant du ministère sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la résultats donné doit au si le rendement décrit est corroboré par la résultation de la partine des dépendents de les partines de les partines de les dependents de les partines de les des dependents de les partines de les partines de les des dennées et les partines de les dependents de les partines de les des de

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementaile en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à : Direction de la gestion axée sur les résultats Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada L'Esplanade Laurier Ottawa (Ontario) K1A 0R5

Les documents budgétaires

d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser

aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales

qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés. Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes

prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le Ropport sur les plans et les priorités. Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des

l'affectation et de la gestion des fonds publics. publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'Etat et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

Ottawa, Canada KIA 0S9 Editions du gouvernement du Canada - TPSGC En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

No de catalogue BT31-4/35-2004

9-02979-099-0 NBSI

Canada

Pour la période se terminant

Rapport sur le rendement

Commission du droit d'auteur

le 31 mars 2004





Correctional Service Canada

Performance Report

For the period ending March 31, 2004



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

OMinister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from Canadian Government Publishing — PWGSC Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/36-2004 ISBN 0-660-62631-4

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to: Results-based Management Directorate Treasury Board of Canada Secretariat

L'Esplanade Laurier Ottawa, Ontario K1A OR5

OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Correctional Service Canada

Performance Report

For the period ending March 31, 2004



A Thre M'hell

The Honourable A. Anne McLellan Solicitor General of Canada (Minister of Public Safety and Emergency Preparedness)



Table of Contents

		Page
Messages		1
	Minister's Message	1
	Commissioner's Message	2
Summary of	Departmental Performance	3
	Progress and Performance Against Report on Plans and Priorities (RPP) Commitments	3
	Parliamentary Committees	10
Section 1:	Context	12
	1.1 Raison d'être	12
	1.2 Performance	16
	1.3 Risks and Challenges	18
Section 2:	Performance Discussion	24
	2.1 Care - Strategic Outcome: "A safe and healthy environment for those living and working in the correctional system, as well as members of the public"	24
	2.2 Custody - Strategic Outcome: "Accommodation and management of offenders that is reasonable, safe, secure and humane and in accordance with the least restrictive option"	36
	2.3 Reintegration - Strategic Outcome: "Offenders who are safely and effectively reintegrated"	49
	2.4 Corporate Management - Strategic Outcome: "Corporate management services support the care, custody and reintegration of offenders, and partnerships promote the achievement of our Mandate and Mission"	62
APPENDICE	es:	75
Appendix A:	Consolidated Reporting	76
	A. Review of RPP Commitment Results	76
	B. Modern Comptrollership	83
	C. Government On-Line	83
	D. Sustainable Development Strategy	84
	E. Government Response to the 26 th Report of the Committee on Public Accounts	85

	F. Planned Effective Corrections Allocations	91
Appendix B:	Financial Information	93
	A. Cost of Maintaining Offenders in Federal Institutions by Security Level	93
	B. Business Line Expenditures	93
	C. Financial Statement of Departmental Corporation - CORCAN	94
	D. Financial Performance Overview	107
	E. Financial Summary Tables	108
Appendix C:	Policy Requirements	116
	A. Internal Audits	116
	B. Evaluations and Reviews	116
	C. Research	116
	D. Investigations	118
Appendix D:	Other Information	121
	A. Federal Institutions by Region and Security Classification	121
	B. Glossary	122



Minister's Message

I am pleased to present the Performance Report for the Correctional Service Canada (CSC), which is now an agency of the Portfolio of Public Safety and Emergency Preparedness Canada (PSEPC) for the period ending March 31, 2004. This report describes the Agency's strategic priorities, deployment of resources and the results achieved against its plans for 2003/04.

On December 12, 2003, the Prime Minister created PSEPC as part of the new Portfolio of Public Safety and Emergency Preparedness. In addition to the Department, which integrates the former Department of the Solicitor General with the National Crime Prevention Centre (formerly part of the Department of Justice) and the Office of Critical Infrastructure Protection and Emergency Preparedness (formerly part of the Department of National Defence), the Portfolio also includes the Royal Canadian Mounted Police, the Canadian Security Intelligence Service, CSC, the National Parole Board, the Canada Firearms Centre, the Canada Border Services Agency and three review bodies.

Public safety is a critical component of the quality of life of Canadians. Canadians expect to enjoy a peaceful and safe society, underpinned by security and freedom, the cornerstones of an open, democratic and diverse society. They expect that public safety policies and programs will be based on their fundamental values: the rule of law, freedom, democracy, equality of opportunity and fairness. Canadians also hold their government to account to balance security vigilance with the freedoms that citizens enjoy.

With these values in mind, PSEPC has made important progress toward enhancing the safety and security of Canadians. Since December 12, 2003, we have created the country's first National Security Policy, achieved Royal Assent for the *Public Safety Act*, the *Sex Offender Information Registration Act* and the *International Transfer of Offenders Act*, invested \$30 million toward more than 600 community-based crime prevention activities across Canada, launched a National Strategy to Protect Children from Sexual Exploitation on the Internet, and supported projects worth more than \$8 million under the Joint Emergency Preparedness Program.

The period covered in the Performance Report has been a time of transition for this Portfolio and the benefits of time and further collaboration with our partners will be necessary to fully implement the transformation. The Department will continue to work with its portfolio agencies, partners and stakeholders in the coming years to enhance information sharing among public safety partners, build safer communities for Canadians and secure and prepare the nation.

I invite you to review the content of this report and if you wish to provide feedback, please consult the list of departmental contacts. You can also obtain more information on the Department's Internet site, at: www.psepc.gc.ca.

The Honourable A. Anne McLellan

Solicitor General of Canada

(Minister of Public Safety and Emergency Preparedness)

Messages 1

Commissioner's Message

I submit for tabling in Parliament, the 2003/04 Departmental Performance Report (DPR) for the Correctional Service of Canada (CSC). This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003/04 DPR Preparation Guide and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003/04.

The purpose of the federal correctional service is to contribute to the maintenance of a just, peaceful and safe society. CSC contributes by ensuring the safe and humane custody and supervision of offenders; and by assisting in their reintegration into the community. This report reflects the progress CSC has made in addressing its primary challenges, which continue to be:

- Responding to the changing offender profile New challenges require enhanced security and more
 targeted interventions in institutions and in the community. Offenders today are more likely to have
 extensive and violent criminal records. More are affiliated with organized crime and street gangs, and
 increasing numbers arrive with mental health problems. A large number continue to have drug or
 alcohol problems. These changes require new and integrated approaches to custody and interventions.
- Addressing the disproportionate representation of Aboriginal offenders Although Aboriginal
 people make up only 3% of the adult Canadian population, they account for 16% of all offenders
 under federal jurisdiction. More strategic and targeted approaches are required to enhance the
 potential of First Nations, Métis and Inuit offenders' safe and timely reintegration back into the
 community.
- 3. Building community capacity Essential to public safety are communities which offer programs and services to offenders who are under supervision and have completed their sentence. While research indicates most Canadians over-estimate the amount and severity of crime and under-estimate the severity of penalties, a single incident can undermine a community's sense of security and, in turn, public confidence in Canada's approach to criminal justice. Informed and engaged citizens and communities are integral to safe offender reintegration.
- 4. Realigning and transforming the organization CSC must re-allocate existing resources to its highest priorities while transforming old spending to new purposes to maintain its focus on public safety. CSC must develop, within the Management Accountability Framework, principled, innovative, and fiscally responsible approaches to attracting, developing, and retaining competent and diverse staff, to updating infrastructure, and to streamlining processes.

Over the last five years, our data have shown a decrease in the re-conviction rate for federal offenders while under supervision in the community. They also have shown that 90% of offenders do not return to a federal penitentiary during the first two years after the expiry of their sentence. While these results are encouraging, we have more work to do to assist offenders with their reintegration back into the community in a safe and secure way.

I invite you to closely review this report and I welcome any comments and feedback.

Don Head

A/Commissioner, Correctional Service of Canada

September 16, 2004



Summary of Departmental Performance

The Correctional Service of Canada (CSC) is an agency of the newly established portfolio of Public Safety and Emergency Preparedness Canada (PSEPC). The mission of CSC is to contribute to the protection of society by actively encouraging and assisting offenders to become law-abiding citizens, while exercising reasonable, safe, secure, and humane control. This includes administering sentences of two years or more, as well as supervising offenders on conditional release.

CSC has a presence in every province and territory – from large urban centres with their increasingly diverse populations to remote Inuit communities across the North. CSC's institutions and community facilities operate 24 hours a day, 365 days a year.

For 2003/04, the Report on Plans and Priorities (RPP) identified four major challenges to achieving its mandate and mission:

- The changing offender profile;
- The over-representation of Aboriginal offenders;
- The need for community capacity to support offenders under supervision and beyond sentence completion to prevent re-offending; and,
- The need to realign and transform corporate practices and systems to meet these new demands in a fiscally responsible manner.

This report examines the performance of CSC during 2003/04. This portion of the report provides an overall summary of departmental performance. Section 1 provides the context within which CSC operates. Section 2 provides an in-depth discussion of performance, based on strategic outcomes.

Progress and Performance against RPP Commitments

The following is a summary of CSC's performance. Four areas of CSC performance include: Care; Custody; Reintegration; and, Corporate Management. The following logic model for CSC includes the strategic outcomes, immediate outcomes, indicators of performance, and activities identified in the RPP, for each area of performance.

Logic Model

Mission: The Correctional Service of Canada (CSC), as part of the criminal justice system and respecting the rule of law, contributes to the protection of society by actively encouraging and assisting offenders to become law-abiding citizens, while exercising reasonable, safe, secure and humane control

Area of Performance	Strategic Outcome	Immediate Outcome	Indicators	Activity/Plans
Care	A safe and healthy environment for those living and working in the correctional system, as well as members of the public	Health needs of offenders are identified and addressed	Physical health needs identified Mental health needs identified Substance abuse needs identified and addressed Prevalence of infectious diseases Access to essential health care Offender deaths by natural causes and suicide	Initiatives relating to addictions Protocol for assessing Fetal Alcohol Syndrome/Fetal Alcohol Effect Implement Health Promotion Strategy Targeted treatment regarding mental health problems Support services for chronically ill offenders Support services for chronically ill offenders Engage communities as partners Develop/implement enhanced health care quality assurance framework in institutions
		A safe and healthy environment for those working in the correctional system, and members of the public	Assaults resulting in injury to staff Workplace injuries among staff Occupational health and safety Absence from work Use of Employee Assistance Program Employee harassment/discrimination complaints Internal disclosure Safety and health hazards for the public	Enhance processes/practices to ensure a safe, healthy & supportive workplace and effective management of CSC Provide support to staff
Custody	Accommodation and management of offenders that is reasonable, safe, secure and humane and in accordance with the least restrictive option	CSC maintains a secure environment	Major security incidents Institutional drug seizures Gang affiliations Escapes from institutions Temporary absences and work releases	Enhance CSC's strategic intelligence approaches Enhance operational strategies relating to drugs Strategy to improve prevention & management of critical & emergency incidents
		The least restrictive measures are utilized, consistent with assessed risk to the public, staff and offenders	Use of force Use of segregation Successful transfers from maximum to lower levels of security Timely risk assessment of offenders	Review accommodation measures Implement accommodation strategy for women
		Policies and practices reflect that offenders are treated with respect and dignity	Address specific needs of Aboriginal offenders Offender complaints and grievances Complaints to the Canadian Human Rights Commission Double bunking	Integrate approaches for offenders presenting similar risk/needs profiles Continued implementation of CSC's Sustainable Development Strategy Revision 2000



Area of Performance	Strategic Outcome	Immediate Outcome	Indicators	Activity/Plans
Reintegration	Offenders who are safely and effectively reintegrated	Offenders are prepared for their safe release in the community	Involvement in programs prior to release Discretionary releases	Implement approaches identified through Government Response to CCRA to prepare offenders for release Implement restorative justice approaches
		Offenders are appropriately supervised while in the community	Revocation/re-conviction of offenders on conditional release Re-admission after sontence completion Frequency of contact	Develop/test a continuum of approaches to deal with offenders sharing similar needs/risk
		CSC helps build community capacity to support offender reintegration	 Volunteers working with CSC Community-based residential facilities Use of Section 84 of CCRA Correctional programs available in the community 	Engage citizens Revitalize partnerships with criminal justice partners Enhance role of Aboriginal communities
Corporate Management	Corporate management services support the care, custody and reintegration of offenders, and partnerships to promote the achievement of CSC's Mandate and Mission	A representative and knowledgeable workforce	Employment equity Official language standards Learning opportunities for employees	Attract, select & develop diverse knowledge workers Develop leadership strategies & career continuum
		Monitoring and analyzing performance to improve operational practices	Management Accountability Framework & Performance Agreements Management Control Frameworks Compliance on Access to Information and Privacy requests Investigations, evaluations, reviews & research	Renew Offender Management System (from Reintegration) Implement modern comptrollership strategies Optimize maintenance/delivery of common service systems Implement knowledge management initiatives Conduct policy research
		Sharing expertise and knowledge with national and international partners	Partnerships with the community Partnerships and connectivity with provinces/territories Sharing information internationally	Develop collaborative approaches with federal, provincial & territorial jurisdictions Provide expertise to developing countries

Strategic Outcome 1: Care - "a safe and healthy environment for those living and working in the correctional system, as well as members of the public"

The logic model notes two immediate outcomes relating to "Care":

- Health needs of offenders are identified and addressed
- A safe and healthy environment for those working in the correctional system, and members of the public

During 2003/04, CSC met expectations in terms of identifying and addressing the overall health needs of offenders:

- > CSC completed a needs assessment of the health of federal inmates and determined that the health of inmates is substantially worse than the health of comparably aged members of the Canadian public. This provides CSC with a better understanding of the needs of offenders.
- > The needs assessment also provided information on the prevalence of mental illness. CSC is focusing on providing more targeted treatment to respond to the mental health problems of offenders. For example, CSC completed a review of mental health treatment centres.
- > In order to address the substance abuse needs of offenders, CSC continues to provide research-based accredited substance abuse programs in institutions and the community.
- > CSC has implemented a number of initiatives to address offender issues relating to infectious diseases, such as an immunization program, anonymous testing, and a surveillance program in collaboration with Health Canada.
- > In compliance with the CCRA, essential health needs of inmates are met (e.g., treatment to protect and maintain an inmate's health and/or life).

There are some areas relating to health that continue to need improvement. In particular, there were 11 suicides committed in CSC institutions in 2003/04. Any inmate death is of concern to CSC and investigations are conducted into every inmate death to identify contributing factors with a view to preventing deaths where possible. Furthermore, CSC is committed to preventing suicides in its institutions through education, and improved monitoring and support for offenders with suicidal tendencies.

For the most part, CSC also met expectations in terms of creating a safe and healthy environment for those working in the correctional system, and members of the public:

- There have been no major assaults (one of a serious nature which prohibits the victim's return to normal routine for any period of time) on staff in the last two fiscal years. There has been a decrease in minor assaults (from 90 in 2002/03 to 85 in 2003/04).
- ➤ Incidence of staff injuries has remained relatively stable over the last few years. Over the last two years, the incidence of staff injuries that required an absence from the workplace for a period of time has been stable (4.2% of all employees in calendar year 2002; 4.0% of all employees in 2003). Similarly, the proportion of minor injuries has been stable (9.7% in 2002; 9.8% in 2003).
- > The average number of certified sick days among CSC staff has decreased over the last few years (from 6.2 days in 2000/01 to 4.5 days in 2003/04).
- During 2003/04, nine complaints were lodged by CSC employees relating to occupational health and safety, a substantial decrease from 2002/03 (48). In addition, there were 16 work refusals, of which one was upheld. This is a small decrease from 2002/03 (19 work refusals).
- > The Employee Assistance Program continues to be well used by CSC staff (2,502 referrals in 2003/04).
- Although a slight increase from the previous year, of the approximately 16,000 CSC employees, there were relatively few complaints of harassment/discrimination (190) during 2003/04. The increase in harassment complaints may be partly attributable to increased awareness of staff, in light of the new Treasury Board policy.
- There were also few instances of internal disclosures of wrongdoing (13).
- Large numbers of individuals (approximately 5,300 each day) enter and leave CSC facilities without incident.
- CSC has many protocols in place to ensure the ongoing safety of the public, such as search procedures to prevent dangerous items from entering the institutions.



There remain some areas that require attention. Although the average number of certified sick days has gone down, the average number of sick days among CSC staff has increased over the last few years (from 14 in 2000/01 to 16.6 in 2003/04). Similar trends can be seen for both correctional officers (CXs) and non-correctional officers (non CXs). CSC has insufficient data at this time to determine whether, and to what extent, sick leave use is related to the work environment as opposed to non work-related factors. However, it is reasonable to conclude that absence from work, in particular sick leave, is attributable to some extent to an aging workforce (average age was 41 among CXs and 45 among non-CXs in 2003/04), the stressful nature of the correctional workplace and the cumulative effects of shift-work.

The 2003/04 RPP identified a number of plans related to "care" for 2003 – 2006 (see *Appendix A* for a detailed list of plans).

Strategic Outcome 2: Custody - "accommodation and management of offenders that is reasonable, safe, secure and humane and in accordance with the least restrictive option"

There are three identified immediate outcomes related to "Custody":

- > CSC maintains a secure environment
- > The least restrictive measures are utilized, consistent with assessed risk to the public, staff and offenders
- > Policies and practices reflect that offenders are treated with respect and dignity

Overall, during 2003/04, CSC met expectations in terms of maintaining a secure environment, with some areas of concern:

- > Of close to 18,500 offenders incarcerated at some point during 2003/04, 81 major security incidents were reported, which is a slight decrease from the previous year (85).
- There was a decrease in the number of major assaults on offenders from the previous year (43 versus 51).
- > CSC is tackling the problem of drug smuggling into institutions through interdiction initiatives, such as non-intrusive searches of visitors using metal detectors, ion scanners, drug dogs, and searches of cells, buildings, grounds and offenders. During 2003/04, the amount of drugs seized has generally declined from the previous year (with the exception of alcohol/brew & THC).
- During 2003/04, 57 offenders were reported to have escaped. This is an increase from the 48 reported during 2002/03, but is still the second lowest number in the last five years reported. Any escape is of concern to CSC.
- > Out of almost 60,000 temporary absences and work releases granted during 2003/04, more than 99% were completed without problems, indicating that these processes are well managed.
- There has been a decrease in the number of offenders who were unlawfully at large, both on escorted (11 versus 14) and unescorted (15 versus 23) temporary absences. In general, the number of offenders who were unlawfully at large from work releases has been decreasing. However, there was a slight increase in 2003/04 from the previous year (6 versus 4).

Some results related to security continue to be of concern. One area of particular concern to CSC is the number of murders committed in institutions during 2003/04 (8), which is higher than the previous two years (1 and 2 murders, respectively). In order to help prevent further murders, a number of steps have been taken, including a review of the physical infrastructure and correctional management plans at all maximum security facilities; implementation of a revised intelligence strategy and completion of refresher training of all security intelligence staff; enhanced movement control procedures by Wardens, piloting an integrated correctional intervention approach using the motivational based intervention strategy (MBIS) at three maximum security sites (a behavioural approach to motivate unmotivated and often disruptive offenders); the addition of Assistant Warden Security Programs positions in maximum security institutions; the implementation of the Climate Indicator Profiling System to identify potential trends that may lead to unrest; and additional regular planned institution-wide searches. Another concern is the rising number of gang affiliations in the offender population (as of March 2004, 1,725 offenders were associated with, or members of, criminal organizations).

CSC met expectations in utilizing the least restrictive measures, consistent with assessed risk to the public, staff and offenders:

- During 2003/04, there were 874 incidents in institutions involving the use of force. Of the 784 cases where reviews have been finalized, 93% were found to have demonstrated appropriate management of situations, in accordance with law and policy. In the remaining 7%, follow-up action plans have been implemented at the institutional level to ensure future compliance. Furthermore, in 83% of the cases, no injuries were reported. The remaining 17% involved only minor injuries.
- The use of segregation was lower in 2003/04 than the previous year (5,493 versus 5,904 admissions to involuntary segregation; 1,852 versus 1,897 to voluntary segregation).
- > The proportion of successful transfers from maximum to lower levels of security has increased (from 79% to 86%).
- > Offenders' level of security is re-assessed every time their situation changes significantly, to determine whether their security classification is still accurate or needs to be changed.

One area that continues to require attention is the length of stays in segregation. Although the use of segregation decreased in 2003/04, inmates remained in segregation for longer periods of time (average days of stay 34.6 versus 29.6 in 2002/03 for involuntary placements; 66.7 versus 60.6 for voluntary placements). Policy and procedural solutions are being adopted to find alternatives to segregation that respond to the *CCRA* and ensure that the least restrictive measures are applied.

Several indicators point to progress in ensuring that policies and practices reflect that offenders are treated with respect and dignity:

- CSC has developed a diversity checklist to identify and appropriately address cultural and gender sensitivities in all policies and practices.
- > CSC has developed a model of continuous care for federally-incarcerated Aboriginal peoples, starting with intake assessment, followed by institutional paths of healing, and ending with safe reintegration in the community. Initial indications demonstrate that Aboriginal offenders participating in Pathways Healing Units are more likely to transfer to lower levels of security and to receive a discretionary release than a matched comparison group.
- > CSC has been addressing issues relating to offender complaints and grievances. There has been an increase in the proportion of complaints resolved at the institutional level, rather than going forward to higher level grievances (from 63% to 67% in 2003/04).
- The percentage of offenders being double-bunked in CSC facilities has decreased (from 11% in 2002/03 to 7% in 2003/04 at the end of each year).

One concern is that the number of complaints filed with the Canadian Human Rights Commission increased during 2003/04 (31) from the previous year (18). This increase may be partly attributable to the fact that more offenders are now aware of the CHRC as an alternate avenue of redress.

The only change to RPP plans (see *Appendix A* for more detail on the plans) was in relation to minimizing the negative impact of operations on the environment through continued implementation of CSC's Sustainable Development Revision 2000. By re-aligning its targets on pollution issues related to contaminated sites and sewage treatment, CSC has accelerated the evaluation and implementation of the strategy.

Strategic Outcome 3: Reintegration - "offenders who are safely and effectively reintegrated"

There are three identified immediate outcomes relating to "Reintegration":

- Offenders are prepared for their safe release in the community
- Offenders are appropriately supervised while in the community
- CSC helps build community capacity to support offender reintegration

CSC met expectations in terms of preparing offenders for their safe release in the community:

CSC uses research-based, accredited correctional programs to address a number of criminogenic need areas. During 2003/04, almost 22,000 enrolments in programs were reported (of the



- approximately 18,500 offenders incarcerated at some point during the year). Of the offenders who completed programs, 96% have successfully completed, similar to 2002/03 (97%), but an improvement over previous years.
- Research on offenders' program participation and subsequent re-offending indicates that program participation has an impact on offender re-admission and re-conviction.
- CSC supervises offenders on conditional release to support them in their successful adjustment to community life. Approximately one-half of offenders received day parole or full parole as their first release to the community, providing opportunities to adjust to the community while under supervision.

One area of concern relates to the number of offenders who complete programs. Currently, approximately one-half of offenders do not complete programs that they are enrolled in. One reason for this high drop-out rate is due to population management issues, such as a transfer to a different institution. This is an area that CSC will examine in the future.

Overall, CSC met expectations in terms of appropriately supervising offenders while in the community:

- ➤ In 2003/04, 6% of offenders on conditional release in the community were re-convicted (1% for violent crimes down from almost 2% in 1999/00 and 5% for non-violent crimes, down from 7% in 1999/00). An additional 23% of offenders on conditional release had their releases revoked, primarily for technical violations of their conditions. Overall, 77% of conditional releases were fully successful.
- > Approximately 90% of offenders who reach the end of their sentences were not re-admitted to a federal facility within two years after release.
- > In 2003/04, CSC staff met with offenders in accordance with contact standards in 92% of the cases, an increase from 85% in 2001/02 and 88% in 2002/03.

Finally, CSC met expectations in terms of building community capacity to support offender reintegration:

- Approximately 10,000 volunteers work with CSC, including members of Citizens' Advisory Committees (CACs).
- CSC provides contracts to community agencies to operate Community-based Residential Facilities (CRFs).
- > CSC works with Aboriginal communities to develop *CCRA* Section 84 agreements for Aboriginal offenders (supervision while on release in the community). From 2001/02 to 2003/04, there were 187 completed Section 84 release plans presented to the National Parole Board, a significant increase from the 12 agreements completed between 1995 and 2000. Furthermore, a smaller proportion of those involved in Section 84 agreements were found to re-offend, compared to a matched comparison group (6% versus 10%).
- CSC utilizes community-based programs to aid offenders in their reintegration. There has been an increase in the proportion of successful completions of community-based programs (from 84% in 1999/00 to 95% in 2003/04).

One change was made to the RPP plans (see *Appendix A* for more detail on the plans) relating to the renewal of the Offender Management System, as part of the Canadian Public Safety Information Network, to enable enhanced connectivity and information sharing with criminal justice partners: Implementation of the migrated OMS application has been delayed to Fall 2004; New Brunswick requested postponement of connectivity.

Strategic Outcome 4: Corporate Management - "corporate management services support the care, custody and reintegration of offenders, and partnerships to promote the achievement of CSC's Mandate and Mission"

There are three identified immediate outcomes relating to "Corporate Management":

- A representative and knowledgeable workforce
- Monitoring and analyzing performance to improve operational practices
- Sharing expertise and knowledge with national and international partners

During 2003/04, CSC met expectations in terms of having a representative and knowledgeable workforce:

- The representation of the four employment equity groups within CSC is above the 2003/04 Labour Market Availability (LMA) objective for each group.
- > CSC has similar language standards as the Public Service as a whole, and 97% of staff meet the language requirements of their position.
- CSC offers a broad range of learning opportunities for staff in order to prepare them for the task of effectively working with offenders. By the end of 2003/04, there was 94% compliance with National Training Standards.

CSC met expectations regarding monitoring and analyzing its performance to improve operational practices:

- Performance Agreements have been enhanced to reflect the indicators of the Management Accountability Framework to broaden staff accountability.
- Management Control Frameworks (MCF) have been developed to allow operational sites to monitor their own performance and improve policies and practices in a more timely manner.
- CSC has addressed concerns regarding Access to Information and Privacy (ATIP) requests. In 2003/04, of the Access to Information requests completed, 93% were completed on time (compared to 51% in 2002/03). Among Privacy requests, 55% were completed on time, a slight increase from 2002/03 (51%).
- CSC conducts investigations, evaluations, reviews and research to monitor and analyze performance on an ongoing basis.

CSC met expectations in terms of sharing expertise and knowledge with national and international partners:

- CSC has developed numerous partnerships with community organizations to help offenders reintegrate into society.
- New agreements with Québec and New Brunswick and extensions with British Columbia and Alberta have been signed. Liaison with police services has been strengthened by dedicating one FTE to that purpose and expanding responsibilities across regions. The Canada/New Brunswick Correctional Services Co-ordination Agreement is an innovative example of streamlining correctional service delivery across jurisdictions.
- CSC has gained recognition as a correctional leader, and as a valued source of information and expertise in the international justice and corrections communities.
- Developed relationship with UN Department of Peacekeeping Operations in Haiti and Afghanistan.

There have been no changes to the RPP plans for Corporate Management.

Parliamentary Committees

The Minister and/or the Commissioner have appeared before the following Parliamentary Committees during 2003/04:

- April 29, 2003 the Senior Deputy Commissioner attended Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities (http://www.parl.ge.ca/committee/CommitteePublication.aspx?SourceId=30557).
- May 14, 2003 the Commissioner testified before the Public Accounts Committee in response to the Auditor General's report on women offenders (http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/PACC/Meetings/Evidence/PACCEV30-E.HTM).



- May 15, 2003 the Minister and the Commissioner appeared before the Standing Committee on Justice and Human Rights regarding Main Estimates. Questions focused on sex offenders and about the impact of the amendments to the *Criminal Code of Canada* on the Aboriginal population (http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/JUST/Meetings/Evidence/JUSTEV47-E.HTM).
- ➤ June 3, 2003 the Commissioner appeared before the Standing Committee on Justice and Human Rights to discuss suggested amendments to the *Corrections and Conditional Release Act* (http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/JUST/Meetings/Evidence/JUSTEV52-E.HTM).
- March 10, 2004 the Minister appeared before the Standing Committee on Justice, Human Rights, Public Safety and Emergency Preparedness regarding Main Estimates. (http://www.parl.gc.ca/committee/CommitteePublication.aspx?SourceId=74908)

Section 1: Context¹

1.1 Raison d'être

1.1.1 Mandate, Mission and Core Values

Our Mandate

The purpose of the federal correctional service as set out in the *Corrections and Conditional Release Act (CCRA)* is to contribute to the maintenance of a just, peaceful and safe society by:

- carrying out sentences imposed by courts through the safe and humane custody and supervision of offenders; and
- assisting in the rehabilitation of offenders and their reintegration into the community as lawabiding citizens through the provision of programs in penitentiaries and in the community.

Our Mission

The Correctional Service of Canada (CSC), as part of the criminal justice system and respecting the rule of law, contributes to the protection of society by actively encouraging and assisting offenders to become law-abiding citizens, while exercising reasonable, safe, secure and humane control.

The Mission is based on the purpose and the principles of Sections 3 and 4 of the *Act*, and is guided by the following values:

Our Core Values

Core Value 1	We respect the dignity of individuals, the rights of all members of society, and the potential for human growth and development.
Core Value 2	We recognize that the offender has the potential to live as a law-abiding citizen.
Core Value 3	We believe that our strength and our major resource in achieving our objectives is our staff and that human relationships are the cornerstone of our endeavour.
Core Value 4	We believe that the sharing of ideas, knowledge, values and experience, nationally and internationally, is essential to the achievement of our Mission.
Core Value 5	We believe in managing CSC with openness and integrity and we are accountable to the Solicitor General.

¹ Fiscal year 2003/04 data are reported in this section. The data may not correspond to the data used in the 2003/04 RPP due to updates in the databases.



The Correctional Service of Canada (CSC) (www.csc-scc.gc.ca) is an agency of the Portfolio of Public Safety and Emergency Preparedness Canada. CSC works with its partners in the criminal justice system to maintain public safety.

What we do

- □ Administer sentences of 2 years or more
- ☐ Prepare inmates for safe and timely release
- □ Supervise and assist offenders on conditional release

CSC adopted its Mission in 1989. The Mission emphasizes the Service's responsibility to actively encourage and assist offenders to become law-abiding citizens by taking an active role in their rehabilitation. Furthermore, it speaks to CSC's accountability to Parliament and to Canadians for the protection of society through sound correctional results.

The legislative framework for corrections and conditional release was modernized in 1992 with the proclamation of the *Corrections and Conditional Release Act (CCRA)* (http://laws.justice.gc.ca/en/C-44.6/index.html). Protection of the public is the paramount consideration in all decisions relating to the treatment and release of offenders.

A Sub-Committee of the Standing Committee on Justice and Human Rights reviewed the *CCRA* in 2000. The Sub-Committee supported the mandate and correctional principles set out in the *CCRA*.

CSC is also guided by numerous other Acts, regulations, policies, and international conventions (approximately 60) in the delivery of its service.

1.1.2 Organization

Federally Managed Facilities

- □ 54 penitentiaries*
- □ 17 community correctional centres
- □ 71 parole offices

CSC has a presence in every province and territory - from large urban centres with their increasingly diverse populations to remote Inuit communities across the North. CSC's institutions and community facilities operate 24 hours a day, 365 days a year.

On a typical day, there are approximately 12,400 offenders in federal correctional institutions and 8,300 federally supervised in the community.

Federal offenders represent approximately 3% of the total number of persons admitted to custody in Canada each year, and approximately 7% of all offenders in the community under some form of correctional supervision².

CSC manages penitentiaries, community correctional centres and parole offices, as well as an addictions research centre, five regional headquarters and staff colleges, a correctional management learning centre, and a national headquarters. In addition to federally operated facilities, CSC partners with community-based, non-governmental

Section 1: Context 13

^{*} This includes treatment centres and annexes within penitentiaries.

²Carrière, D. (2003). "Adult Correctional Services in Canada, 2001/02". *Juristat*, Canadian Centre for Justice Statistics.

organizations that run approximately 200 Community-Based Residential Facilities (CRFs) across the country.

2002/03 Annual Average Cost of Maintaining Offenders in Different Security Levels

Women: \$169,399 Men: Maximum: \$110,213

Medium: \$ 69,716 Minimum: \$ 69,239

In a Community Correctional Centre

Men and Women: \$ 42,202

On Parole*

Men and Women: \$ 19,527

On average, it costs \$64,464 to maintain an offender in the federal correctional system.

*includes the costs of supervising offenders in the community and housing them in Community-based Residential Facilities.

CSC has a diverse and dynamic workforce. Forty-four percent of all staff are women. Approximately 4% of CSC employees are from visible minority groups and approximately 6% are Aboriginal. Two occupational groups, for the most part exclusive to CSC, represent one-half of all staff employed in CSC operational units. Correctional Officers represent 42% of the workforce and Parole and Program Officers comprise 11%. Administrative and corporate services are carried out by the National and Regional Headquarters.

CSC also manages a variety of Exchange of Service Agreements (ESA) with provincial and territorial correctional authorities to provide specialized correctional services and programs. Arrangements also exist with Aboriginal communities to provide Aboriginal-specific programs and services to Aboriginal offenders.

As well, CORCAN,

(www.csc.scc.gc.ca/text/prgrm/corcan/home_e.shtml) a Special Operating Agency³, provides job and employability skills to offenders in federal institutions and offers support services in 25 communities across Canada to help parolees secure employment upon release.

Workforce

- □ Approx. 16,000 employees
- □ 53% correctional and parole officers
- □ 7% health services staff
- □ 9% operational and technical support staff (e.g., hospital workers, electricians, heating and power plant workers

1.1.3 Partners

CSC works in close collaboration with a wide range of partners. Partners represent numerous groups, including Aboriginal communities and organizations, faith organizations, universities and colleges, unions, and non-governmental organizations (www.csc.scc.gc.ca/text/partners_e.shtml). They also include departments and agencies from all levels of government in Canada, in particular, criminal justice system partners,

³ Special Operating Agency (SOA) is an operational unit of a department that functions within a framework agreement approved by the Deputy Minister, the Minister and the Treasury Board.



the Office of the Correctional Investigator and central agencies. As well, CSC maintains partnerships with correctional services domestically and internationally either for direct service delivery or for learning purposes. Domestically, there exist partnerships between federal, provincial and territorial agencies and with Canadian municipalities through the Service's relationship with the Federation of Canadian Municipalities (FCM).

CSC works extensively with the National Parole Board (NPB). The NPB (www.npb-cnlc.gc.ca), an agency within Public Safety and Emergency Preparedness Canada, has exclusive authority under the CCRA to grant, deny, cancel, terminate or revoke day parole and full parole (i.e., conditional releases). The Board may also order certain offenders to be held in a penitentiary until the end of their sentence. Furthermore, it makes conditional release decisions for offenders in provinces and territories that do not have their own parole boards, and is responsible for making decisions to grant, deny and revoke pardons under the Criminal Records Act and the Criminal Code of Canada.

The partners in the Canadian criminal justice system rely on each other in the course of their work: they can and must exchange information at various points along the way. Good decisions require information that is accurate, complete and timely. CSC is working with partners on an integrated electronic system - a Canada Public Safety Information Network – which should go a long way in ensuring information is available to those who need it when they need it. One aspect of this, the Integrated Justice Information (IJI) initiative, began in 1999 in response to the Government of Canada's commitment to improve public safety and enhance Canadians' confidence in the criminal justice system. The mandate of the IJI is to improve information sharing among criminal justice and law enforcement agencies in support of public safety and security by establishing a modern, national information sharing capacity called the Canada Public Safety Information Network (CPSIN).

Volunteers

Approx. 10,000 volunteers supporting offenders through:

- □ Tutoring
- □ Visits
- ☐ Constructive leisure activities
- □ Spiritual activities
- ☐ Circles of Support and Accountability

CSC also relies on various advisory bodies to inform and strengthen its strategies and improve results with regard to specific issues related to particular offender groups, such as Aboriginal peoples, visible minorities, and women.

Canadians can and do help build safe, secure and strong communities. Approximately 600 citizens representing their local communities serve on 105 Citizens' Advisory Committees (CAC) in both institutions and the community⁴. CAC members provide advice on CSC operations and their impact on communities, provide feedback on implementation practices and act as a link between communities and CSC.

Section 1: Context 15

⁴ CACs consist of citizen volunteers from communities where a federal penitentiary, parole office, or Community Correctional Centre (CCC) is located.

1.1.4 Business Lines

CSC has four business lines: care, custody, reintegration and corporate management. Each has a corresponding strategic outcome.

Care -- A safe and healthy environment for those living and working in the correctional system, as well as members of the public;

Custody -- Accommodation and management of offenders that is reasonable, safe, secure, and humane and in accordance with the least restrictive option;

Reintegration -- Offenders who are safely and effectively reintegrated; and,

Corporate Management -- Corporate management services support the care, custody and reintegration of offenders and partnerships to promote the achievement of CSC's Mandate and Mission.

1.2 Performance

1.2.1 CSC's Contribution to Results for Canadians

CSC makes direct and indirect contributions to the quality of life of Canadians. Directly, CSC contributes to the strength and safety of Canadian communities through the preparation of offenders for safe reintegration.

The Service also contributes to the articulation of government-wide strategies in areas such as drug abuse, organized crime, child protection, family violence and assistance to victims of crime. Given the disproportionate representation of Aboriginal people in custody, CSC has a role to play in helping to close the socio-economic gap that exists between Aboriginal and non-Aboriginal Canadians. Working with Aboriginal communities to enhance their role in delivering correctional programs and services that meet the needs of their communities contributes to closing this gap. CSC is also addressing the specific programming and healing needs of Aboriginal peoples, as well as recognizing the specific needs of Inuit and Métis offenders, which contribute to addressing the gap.

In carrying out its Mandate, CSC contributes to progress in the areas of public health, the economy and the environment. These contributions are summarized as follows.



Canada's Performance 2003	CSC Contribution ⁵	
Theme	Direct	Indirect
Strength and Safety of	Delivery of programs and services that reduce recidivism.	Reduced social costs of crime.
Canadian Communities	Enhanced community capacity to deliver programs and services that meet the needs of atrisk populations, through partnerships and formal arrangements with the voluntary sector. Engagement of individual Canadians in the correctional system to enhance overall wellbeing.	Protection of rights of citizens through safer and more secure communities.
Health of Canadians	Infectious diseases surveillance and control within federal penitentiaries. Reduced use of drugs and spread of infectious diseases. Safe reintegration of offenders into the community.	Enhanced public health. Reduced costs to the health care system.
The Canadian Environment	Minimized negative impact of CSC operations on the environment through its Sustainable Development Strategy.	Reduced pollution and sustainable resource use in CSC operations.
Economic Opportunities and Innovation	Enhanced educational attainment of offenders through literacy and adult basic education programs.	Breaking the cycle of poverty for at-risk children and families.
	Development of employment skills and employability of offenders	Reduced economic cost of crime. Contribution to a safe community environment essential to commerce.

1.2.2 Correctional Approach

Canada's correctional policy is based on an integrated approach of controlling and assisting offenders. Public safety is paramount in all decision-making. CSC policies are based on the premise that public safety can be best achieved through safe and secure custody and the gradual and supervised release of offenders into the community.

Consistent with the government focus captured in the Speech from the Throne on February 2nd, 2004, CSC considers establishing positive and reciprocal relationships with Canadian communities, a strategic requirement to support its Mandate. The success of CSC in reintegrating offenders into the community depends on citizens and communities understanding the importance of their involvement in supporting the reintegration process. Communities with the necessary programs, knowledge, expertise, and capacity to provide services to offenders and their families are integral to ensuring that offenders

Section 1: Context 17

 $^{^5}$ As established by Canada's Performance 2003, Treasury Board of Canada, $http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/03/cp-rc1_e.asp.$

are supported while incarcerated and in transition to the community so that they remain law-abiding citizens. CSC has a role to play in preparing communities to receive offenders, by partnering with them to provide supportive activities, programs and services to offenders who are under supervision and after their sentence completion.

Moreover, CSC has much to offer communities to assist in crime prevention. Its knowledge of beliefs, attitudes, behaviours and intentions that contribute to crime can be shared with communities to prevent crimes, by assisting them to address factors most strongly linked to crime. CSC has developed tools to measure potential for criminal behaviour and research-based interventions to address contributing factors. The latter include cognitive theory-based rehabilitation programs that address problem solving, reasoning and self-control, which are demonstrably effective in changing criminal behaviour. They include literacy, and employability skills programs necessary to effective community functioning. CSC has also developed, with the assistance of volunteers and community experts, a number of support systems for offenders and their families. For example, Circles of Support and Accountability is a program that works with sex offenders upon release. These and other initiatives are important for their focus on prevention.

1.3 Risks and Challenges

Public safety is a prerequisite to economic and social development and to quality of life in all communities. Canadians appreciate the role of the criminal justice system in contributing to a society where families can live without fear of crime and violence and where businesses prosper. In addition, results show that the Canadian approach to criminal justice generally has been effective in preventing and responding to crime.

CSC must monitor and update its policies and processes to adjust to the changing environment in a manner consistent with the goals and principles of the *Corrections and Conditional Release Act (CCRA)*. The 2003/04 RPP identified four major challenges that needed to be addressed:

- □ the changing offender profile;
- □ the over-representation of Aboriginal offenders;
- the need for community capacity to support offenders under supervision and beyond sentence completion to prevent re-offending; and
- the need to realign and transform corporate practices and systems to meet these new demands in a fiscally responsible manner.

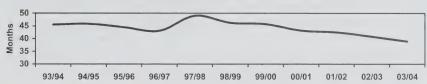
1.3.1 Changing Offender Profile

Admissions of new offenders have been constant over the last four years, at about 4,200 per year. Similarly, the re-admission of offenders from conditional release, largely as a preventative measure, has remained constant at about 3,200 out of approximately 14,100



offenders per year. Determinate sentences, on average, have decreased since 1997/98 (49 months). In 2003/04, the average sentence length was 38.9 months.

Average sentence length at admission



Source: CSC - Performance Management Corporate Reporting System.

Overall, the offender population has declined slightly, to about 20,700 at any point in time, and the proportion of offenders in the community on any given day has remained constant, at 40%.

Releases have also been consistent over the last four years, although discretionary releases (e.g., day and full parole) have declined from almost 35% of all releases to 31% over the last four years (for more information see *Section 2.3 "Reintegration"*).

Legislation took effect in August 1997 creating a new category of "Long Term Offender", a completely new designation and a new form of community supervision, which takes effect at the time of expiry of the sentence of incarceration. The court decides the designation of Long Term Offender and the length of the supervision term after application by the Crown; and supervision is carried out by CSC. There are still a very small number of long-term offenders under supervision (51 on March 31st, 2004), when compared to the total supervised population. This group of offenders is climbing steadily at a rate of one to two cases per month, and it is anticipated that this growth will continue as the courts impose more Long-Term Supervision Orders (LTSOs).

As Canadian society changes, so does the federal offender population⁶. Meeting the needs of the changing offender profile both at the institutional level and in the community is the most significant challenge for CSC, as offender backgrounds have become increasingly diverse. Federal offenders now have more extensive criminal histories. Ninety percent of offenders have been convicted previously of adult or youth crimes. Approximately one-third (35%) of men and 21% of women offenders are serving a sentence of more than 10 years.

Large proportions of federal offenders have unstable job histories (74%) and have not completed high school (78%). Almost 80% of offenders have been identified as having poor problem-solving skills, as acting impulsively (79%), and as unable to generate choices (72%).

Section 1: Context

⁶ The Changing Federal Offender Population: Profiles and Forecasts July 2004. Research Branch, Correctional Service Canada.

Offenders affiliated with gangs and organized crime continues to be a challenge for CSC. This offender population now represents 15% of the institutional population⁷. It is expected that there will be an upward trend due to the introduction of legislation and the success of law enforcement with joint task forces. As well, the proportion of aging offenders – 50 years old and over - who will require different types of interventions and accommodation strategies now represents 18% of all offenders. Similarly, women offenders now make up almost 4% of the federal offender population⁸. Finally, there remains a significant over-representation of Aboriginal offenders in the correctional system. Although Aboriginal offenders make up only 3% of the adult Canadian population, they account for 16% of all federal offenders⁹.

Added to challenges related to the growing complexity of offender needs and risks are significant health challenges. Of particular importance to criminal behaviour and public health are the high rates of alcohol and substance abuse among offenders $(80\%)^{10}$. Offenders have a high rate of injection drug use and of risky behaviours related to tattooing and piercing, and a high prevalence of risk factors for developing TB¹¹. High rates of infectious diseases among offenders (e.g., Hepatitis C, 26%) are related to these health challenges¹².

Research has shown that inmates generally have considerably poorer levels of health than do other Canadians. According to a health care needs assessment of federal offenders, the prevalence of chronic conditions such as diabetes and cardiovascular disease are substantially higher among inmates than would be expected in a comparably aged Canadian population¹³. Health care utilization rates and medication usage are also higher than would be expected in a comparable Canadian population. Given those identified health problems and the general trend toward aging, there is a need for health interventions and for chronic and palliative care that will contribute to the health service delivery burden.

Of particular concern are mental health problems. Inmates have substantially higher prevalence of mental disorders compared with the general public. Rates of most disorders are higher in female than in male inmates. Twenty percent of the offender population has been previously hospitalized in a mental health facility and 11% are currently diagnosed with psychiatric problems. Eighteen percent have been prescribed

⁷ The Changing Federal Offender Population: Profiles and Forecasts July 2004 by Correctional Service

⁸ Correctional Service of Canada, Offender Management System.

⁹ Solicitor General of Canada (Dec 2003), Corrections and Conditional Release Statistical Overview. 10 Motiuk, L.L., Boe, R., & Nafekh, M. (2003). The Safe Return of Offenders in the Community Statistical

Overview, Correctional Service Canada. Health Branch, Correctional Service Canada. A Health Care Needs Assessments of Federal Inmates in Canada. Canadian Journal of Public Health, 95(1), March/April 2004.

¹² CSC-Infectious Disease Statistical System.

¹³ Ibid.



related medication¹⁴. Suicide is almost four times more frequent among men offenders than men of the same age in Canadian society¹⁵.

CSC must manage the additional challenges in control and assistance of offenders when presented with the health issues noted above.

1.3.2 Over-representation of Aboriginal Offenders

As noted earlier, there remains a significant over-representation of Aboriginal offenders in the correctional system. Although Aboriginal offenders make up only 3% of the adult Canadian population, they account for 16% of all federal offenders 16. As a group, Aboriginal offenders tend to be younger, are more likely to be incarcerated for a violent offence, have much higher needs (relating to substance abuse and employment, for example), and have had more extensive involvement with the criminal justice system as youths 17.

Aboriginal offenders increasingly commit their crimes in and return to cities upon completion of their sentence. Not all communities to which offenders return are able to provide the social and cultural support that offenders need while under supervision and after sentence completion.

Aboriginal offenders (24%) are more likely than non-Aboriginal offenders (19%) to be serving a sentence in a maximum security institution; be rated as high risk to re-offend (74% versus 57%); have previous youth court experience (64% versus 45%); and have previously failed on conditional release (47% versus 41%)¹⁸.

Although CSC cannot directly affect the overall rate of incarceration, it has a role to play in reducing re-incarceration and partnering with communities in the development of innovative, community-based approaches for offender healing and reintegration. Over the last few years, there has been some progress in reducing rates of re-incarceration of Aboriginal offenders. However, CSC's collaborative approaches with communities and advisors in the development, implementation and evaluation of offender programming needs to continue in order to make further in-roads in this area.

CSC must further strengthen and expand its partnerships with other departments and agencies to develop more integrated and targeted approaches to reducing the over-representation of Aboriginal people in corrections. Developing more integrated and

Section 1: Context 21

¹⁴ Motiuk, L.L., Boe, R., & Nafekh, M. (2003). *The Safe Return of Offenders in the Community Statistical Overview*, Correctional Service Canada.

¹⁵ Health Branch, Correctional Service Canada. A Health Care Needs Assessments of Federal Inmates in Canada. *Canadian Journal of Public Health*, 95(1), March/April 2004.

¹⁶ Motiuk, L., Boe, R. & Nafekh, M. (April 2003). *Corrections and Conditional Release Statistical Overview*, December 2003, Solicitor General Canada.

¹⁷ Trevethan, S., Moore, J.P., & Rastin, C.J. (2003). A Profile of Aboriginal Offenders in Federal Facilities and Serving Time in the Community. Forum on Corrections Research, 14(3).

targeted collaborative strategies to service delivery should improve public safety and develop community capacity to assist offenders with their return to the community.

1.3.3 Community Capacity Building

Increasingly important to CSC's mandate is its relationship with the communities it serves. The success of CSC in reintegrating offenders into the community depends, in part, on citizens and communities understanding the importance of their involvement in supporting the reintegration process. Communities with the necessary programs, knowledge, expertise, and capacity to provide services to offenders and their families are integral to ensuring that offenders are supported while incarcerated and in transition to the community so that they remain law-abiding citizens lifelong. CSC has a role to play in assisting communities to receive offenders.

Moreover, CSC has much to offer communities to assist in the safe reintegration of offenders. Its understanding of beliefs, attitudes, behaviours and intentions that contribute to crime can be shared with communities. CSC has developed tools to measure potential for criminal behaviour and research-based interventions to address contributing factors. The latter include cognitive-theory based rehabilitation programs that address problem solving, reasoning and self-control which are demonstrably effective in changing criminal behaviour. They also include literacy, and employability skills programs necessary to effective community functioning. CSC has also developed, with the assistance of volunteers and community experts, a number of support systems for offenders.

Offenders on supervision in the community are at the highest risk to re-offend within the first three months of release. Most offenders commit their initial crime in cities and return to cities on release, sometimes to communities that either lack appropriate programs and services or have insufficient resources to meet demand.

There is growing public support for more restrictive approaches to deal with violent offenders. However, the percentage of the public supporting parole for non-violent offenders is in fact high and rising. In 1998, 75% of the public favoured parole, in 2001, support for parole for non-violent offenders rose to $80\%^{19}$.

There is a growing understanding that community involvement is essential to developing sustainable solutions for social development and in turn, crime prevention and safer offender reintegration. There is a growing awareness that collaborative approaches across departments, jurisdictions, and with community experts are essential to fiscally responsible approaches to crime prevention and offender rehabilitation.

CSC must therefore work in partnership to dispel myths and develop approaches to community capacity building that reduce the potential for crime, and increase the support for offenders to safely reintegrate. This includes finding means to reduce the

¹⁹ Roberts, J. Fear of Crime and Attitudes to Criminal Justice in Canada: A Review of Recent Trends 2001-2002, Department of Criminology, University of Ottawa.



communities' administrative burden, and ensure that initiatives are driven by, and respond to, community needs.

Continuing to build more effective and meaningful relationships with communities and more integrated targeted approaches to community correctional services should positively impact CSC's effectiveness in safe and timely offender reintegration.

1.3.4 Organizational Re-alignment and Transformation

The fourth challenge that is facing CSC is to achieve Canada's correctional objectives within existing means in an effective manner. Consistent with the 2002 Speech from the Throne, CSC like other organizations, must seek to re-allocate existing resources to its highest priorities while transforming old spending into new initiatives.

CSC has limited flexibility for re-allocation of funds to address changes to programs and operations to manage effectively the changing offender profile. Approximately 89% of CSC's operating costs for institutions, the largest component of CSC's budget, are either fixed or semi-fixed.

The changing offender profile requires staff renewal through the recruitment of diverse individuals with new skills and competencies. There is a necessity to recruit and retain competent health professionals, a challenge in a time when there are shortages in the community of these professionals. Existing staff need to be updated and trained in new knowledge areas. Advances in technology offer new possibilities to address training, learning and career development needs.

Moreover, the more complex offender population requires fine-tuned approaches to ensuring the safety, health and security of correctional environments so that they remain conducive to appropriate offender, staff and community interaction. More than ever, stresses of the correctional environment require the implementation of staff support systems. Changing health and security challenges require research to inform the development of more effective programs, systems and support tools. And there is a growing awareness of the benefits to effective corrections of sharing information, research and programs domestically and internationally.

Section 1: Context 23

Section 2: Performance Discussion

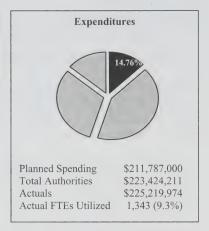
2.1 Care

Strategic Outcome

"A safe and healthy environment, for those living and working in the correctional system, as well as members of the public"

CSC focuses on safeguarding the safety, health and security of staff and offenders in the correctional environment -- at National Headquarters (NHQ), Regional Headquarters (RHQs), in correctional institutions and parole offices.

The Care business line includes the following activities and corresponding budgets. Some examples of sub-activities are provided as well.



Activities and Spending		
Health Care		
Health Care Administration		
Outside Hospitalization	25 410 222	
Hospital Accreditation Infectious Diseases – Management & Operational Support	25,419,223	
(NHO)		
Psychology	22,828,604	
Nursing Services	46,097,005	
Medical Services	15,495,842	
Other Clinical Services		
Dental Services	7,602,347	
Optometry	7,002,5 17	
Physiotherapy	16 074 460	
Pharmaceutical Services	16,074,460	
Section 81 Agreements	3,562,089	
Offender Services	5 00 4 000	
Technical Services Management	5,304,933	
Food Services	51,939,405	
Institutional Services		
Housekeeping Inmate Issues	19,761,886	
Inmate issues Laundry Services		
Inmate Canteen Operations	11,134,181	

2.1.1 Logic Model

The health of Canadian society and Canada's success in the 21st century depend on the health and well-being of individuals and communities. Health is one of the defining



factors of "quality of life" ²⁰ and is a priority in the government agenda for improving Canadian society. CSC has a legal obligation to provide offenders with health care, both physical and mental, which ultimately contributes to improved public health and public safety.

The following section describes various indicators of physical and mental health for offenders and CSC staff, as well as indicators of public safety. As noted in the logic model, CSC's strategic outcome in the area of "care" is: "a safe and healthy environment for those living and working in the correctional system, as well as members of the public". More immediate outcomes for achieving this goal include ensuring that: the health needs of offenders are identified and addressed; and there is a safe and healthy environment for those working in the correctional system, and members of the public. In the 2003/04 RPP, CSC priorities focused specifically on:

- reducing the negative impacts of substance abuse on offender behaviour and the potential for rehabilitation;
- reducing the risk of transmission of infectious diseases; and
- > optimizing the provision of accredited mental health care services.

During 2003/04, CSC focused on identifying and addressing the health needs of offenders, in particular issues relating to substance abuse and infectious disease. At the time of intake to federal correctional facilities, approximately 80% of offenders were reported to have abused alcohol and/or drugs. One method of addressing opiate addiction in place in CSC is the Methadone Maintenance Treatment (MMT) program. As of March, 2004, there were 470 inmates on methadone. Research has demonstrated that MMT programs reduce federal re-admissions. Efforts on reducing the risk of transmission of infectious diseases include an immunization program, anonymous testing, and a surveillance program in collaboration with Health Canada. In terms of mental health services for offenders, a significant review of inmate health needs, including mental health needs, was conducted. This is a necessary first step to understanding and improving the provision of care.

Strategic Outcome: A safe and healthy environment for those living and working in the correctional system, as well as members of the public			
Immediate Outcome Indicators			
Health needs of offenders are identified and addressed	 Physical health needs identified Mental health needs identified Substance abuse needs identified and addressed Prevalence of infectious diseases Access to essential health care Offender deaths by natural causes and suicide 		

Section 2: Performance Discussion

²⁰ Quality of Life - A Concept Paper: Defining, Measuring and Reporting Quality of Life for Canadians (http://publicservice.tbs.sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/PubsDisc/qo11_e_asp).

Strategic Outcome: A safe and healthy ensystem, as well as members of the public	nvironment for those living and working in the correctional
Immediate Outcome	Indicators
A safe and healthy environment for those	Assaults resulting in injury to staff
working in the correctional system, and	Workplace injuries among staff
members of the public	Occupational health and safety
	Absence from work
	Use of Employee Assistance Program
	Employee harassment/discrimination complaints
	Internal disclosure
	Safety and health hazards for the public

Immediate Outcome: Health needs of offenders are identified and addressed

Physical health needs identified

In 2003/04, CSC completed work on "A Health Care Needs Assessment of Federal Inmates in Canada" and it was published as a supplement to the March/April issue of the *Canadian Journal of Public Health*. This landmark study is the first of its kind in Canada and it clearly states that the health of inmates is substantially poorer than the health of comparably aged members of the Canadian public. This finding is consistent across several indicators including socio-demographic health determinants (education and employment), health-related behaviours (smoking, injection drug use, and substance abuse), infectious diseases (hepatitis B, hepatitis C, HIV and tuberculosis), mental health disorders (psychosis, anxiety, and depression), and mortality rates (all causes, suicide, and homicide). There are at least three inmate sub-groups that are, on average, at even higher risk of poor health than the general inmate population. They are older inmates, women, and Aboriginals.

The health of inmates has an impact on Health Services because CSC's client base is less healthy than average and it is incumbent upon the Service to address the health needs of offenders. Ensuring the quality and effectiveness of interventions as well as preventing the development and worsening of conditions can only happen when individual health assessments are completed on inmates. Therefore, inmates are seen for an initial assessment to determine immediate health needs within 48 hours of admission to a CSC facility, and a complete health assessment is done within two weeks of admission. Following the completion of the "A Health Care Needs Assessment of Federal Inmates in Canada", work has begun on the preparation of a more detailed health assessment for all offenders as well as an assessment tool to identify the specific needs of older offenders.

Mental health needs identified

The report, "A Health Care Needs Assessment of Federal Inmates in Canada," clearly showed that offenders have significantly higher incidence and prevalence of mental illness than would a comparably aged group in the Canadian population. As well, there were indications that the Service's response to mental health needs must be enhanced in order to respond to the increases in both the number of inmates admitted with mental



illness and the number of inmate complaints and grievances in this area. In the face of the increased needs of mentally ill offenders, and the need to ensure required assessment treatment was being provided, CSC undertook a comprehensive review of its Treatment Centres in 2003/04 to ascertain precisely how the centres were functioning and what should be done to ensure they provide necessary mental health care in the most effective and efficient manner. The review is complete and the report was presented to senior management in the summer of 2004. As a result, CSC is undertaking the development of a mental health assessment strategy at intake, as well as a community mental health strategy during 2004/05.

Clearly, mental health issues among offenders are an area of concern for CSC. About one-quarter (20%) of the offender population has been previously hospitalized in a mental health facility²¹. Furthermore, 11% have a current diagnosis of a psychiatric problem. Eighteen percent (18%) of male offenders have been prescribed medication related to a mental health problem, and 42% of women offenders are currently taking psychotropic medications²².

One of the priorities indicated in the 2003/04 RPP was to provide more targeted treatment to respond to the mental health problems of offenders. *Appendix A "Consolidated Reporting"* identifies some of the ways that CSC has focused on addressing the mental health issues of offenders.

Substance abuse needs identified and addressed

As noted earlier, at the time of intake to federal correctional facilities, approximately 80% of offenders were reported to have abused alcohol and/or drugs. Through CSC's intake assessment process, the need for substance abuse programs is identified. Currently, CSC provides moderate and high intensity substance abuse programs in the institution. As well, offenders participate in both maintenance and pre-release booster programs. Upon release offenders with institutional programming are referred directly to community maintenance. The substance abuse programs have all been fully accredited by an International Panel.

As will be discussed in *Section 2.3 "Reintegration"*, research on CSC's substance abuse programs indicate that these programs have reduced re-admissions and re-convictions among participants.

Prevalence of infectious diseases

The issue of infectious diseases remains a high priority area for action for CSC. Therefore CSC has implemented several initiatives aimed at preventing the transmission of infectious diseases and at reducing the harm attributed to high-risk and unsafe

²¹ Motiuk, L.L., Boe, R., & Nafekh, M. (2003). The Safe Return of Offenders in the Community Statistical Overview, Correctional Service Canada.

²² Langner, N., Barton, J., McDonagh, D., Noel, C., & Bouchard, F. (2002). "Rates of prescribed medication use by women in prison". *Forum on Corrections Research*, *14*(2), pp 10-14.

behaviours. CSC has a National Infectious Disease Program which is committed to the following:

- infectious disease prevention (including immunization) and education;
- harm reduction initiatives, including a methadone maintenance therapy program;
- > care, treatment and support;
- > addressing legal, ethical and human rights issues;
- infectious disease surveillance and research; and,
- > collaboration and cooperation with public health and community organizations.

The prevalence of HIV among offenders in CSC increased steadily from 1990 (25 reported cases) to a high of 251 reported cases in 2002. The number dropped to 227 in 2003. While the increase may reflect the possibility of a real escalation in cases, the increasing numbers may be due to several other factors including better case identification as a result of more testing in institutions, the availability of more sensitive laboratory tests, higher rates of inmate-requested testing as a result of changing perceptions towards HIV/AIDS, and better reporting of HIV cases by institutions to CSC-NHQ.

Hepatitis B is a vaccine-preventable viral infection of the liver. The number of newly identified Hepatitis B infections (including acute and chronic infections) rose from 13 in 2000 to a high of 43 in 2001 but fell to 17 in 2003. Nearly all Hepatitis B reported to CSC involved male offenders.

The rate of reported Hepatitis C infection has increased for all CSC regions from 2,542 (20% of inmates) cases at year-end 2000 to 3,167 (26%) at the end of 2003. In 2000, a total of 747 offenders entered CSC with a known previously documented diagnosis of Hepatitis C compared to 1,059 in 2003, an increase of 42%. The rate of Hepatitis C infection among women offenders is higher than men's infection rate, at 42% in 2000 and 37% in 2003.

CSC approaches the challenge of infectious disease prevention from several aspects. The Service has implemented a Reception Awareness Program (RAP) that is offered to all inmates at reception by a nurse who provides information about health risks, healthy choices and the health services available in CSC institutions. In institutions, inmates are trained by CSC to deliver Peer Education Counselling (PEC) that they then provide to other inmates - all focused on reducing high-risk behaviours. The number of institutions that offer PEC nationally has increased over the past 3 years - in 2002, 23 offered it and in 2004, 39 institutions offered PEC. Additionally, when inmates are seen by Health Services staff at reception, they are informed that both anonymous testing and immunization are available to them.

In order to reduce the harm that inevitably occurs when individuals engage in risky behaviours, such as the spread of blood borne infectious disease, CSC makes bleach kits and condoms available for inmates in institutions.



Methadone Maintenance Treatment (MMT) program is the principal medical treatment for opiate addiction. It is also central in CSC's harm reduction efforts because it provides a way for addicts to manage their addictions without resorting to injection drug use. As of March 2004, there were 470 inmates on methadone. The continuity of the MMT program is included in the release plan of offenders once they are ready to be released in the community. CSC, as a partner of the renewed Canada Drug Strategy, will be able to increase its capacity to identify inmates with opiate addictions earlier in their sentence.

Access to essential health care

In compliance with the *CCRA* mandate, essential health needs of inmates are met. That is to say, when intervention is required to protect and maintain an inmate's health and/or life, such as treatment for cancer, diabetes, HIV, or Hepatitis C for example, that intervention is provided. Inmates may wait several months for a dental appointment or to see a specialist. In that, CSC faces the same health-system pressures as does the wider Canadian community and so while wait lists have lengthened for some treatments in some regions, those waits tend to largely reflect the situation in the community at large.

CSC granted over 15,000 escorted and unescorted temporary absences to offenders for medical reasons during 2003/04.

During 2003/04, there were a total of 1,930 offender complaints or grievances relating to health care. Of these, 40% related to complaints regarding administration of health services (such as distribution of medication, availability of physicians, etc.). Ten percent were complaints relating to psychological or psychiatric care. The remaining one-half relates to issues other than "access"-related (e.g., protection of medical health information).

Offender deaths from natural causes and suicide

Death from natural causes is an indicator of the overall health of a population. In this context, the pattern indicates that the number of inmates who died from natural causes has increased from 2002/03 to 2003/04.

Offender Deaths

	2001/02	2002/03	2003/04
Total Inmate Deaths	51	49	67
Inmate Deaths from Natural Cases	32	25	38
Inmate Murder	1	2	8
Suicide	13	12	11
Overdose	3	4	4
Other/Unknown	2	6	6

Source: CSC - Performance Management Corporate Reporting System

As a result of this trend in deaths from natural causes, CSC has developed and implemented *Palliative Care Guidelines* to address the needs of terminally ill inmates.

In 2003/04, 11 inmates committed suicide. Four of these suicides involved Aboriginal offenders and one involved a woman. This is a decrease of one from the previous year (12). Suicide is almost four times more frequent among male offenders than men of the same age in Canadian society. Investigations are conducted into every inmate death to identify contributing factors to non-natural deaths with a view to preventing avoidable deaths through education and improved monitoring and support for offenders.

Immediate Outcome: A safe and healthy environment for those working in the correctional system, and members of the public

In addition to ensuring that offenders' physical and mental health needs are identified and addressed, another priority for CSC is to ensure a safe and healthy environment for CSC employees and members of the public.

Assaults resulting in injury to staff

Through application of its intelligence and risk assessment processes, CSC attempts to identify in advance situations where the risk is assessed as being unacceptable. In such cases, immediate measures are taken to respond through appropriate intervention.

As indicated in the table, there have been no major injuries (one of a serious nature which prohibits the victim's return to normal routine for any period of time) due to inmate assaults recorded in each of the last two fiscal years. However, assaults resulting in minor injuries have occurred (an injury that does not prevent the continuation of the victim's normal routine, such as minor abrasions, bruises, sprains, etc.) (see *Appendix D "Glossary"* for full definitions). There has been a decrease in the number of minor injuries (85) this past year versus the previous year (90). CSC takes such assaultive behaviour seriously and is ensuring that there are consequences for such behaviour through the internal discipline system and/or through outside charges being laid. In every case, these instances are referred to the local police. CSC is also actively evaluating its security infrastructure and offender management approaches for its highest risk offenders to identify means of further reducing risk of assaultive behaviour.

Injuries Reported as a Result of Assaults on Staff

injuries reported as a result of Assaults on Staff					
Type of Injury	2001/02	2002/03	2003/04		
Major ²³	2	0	0		
Minor	89	90	85		

Source: CSC - Security

²³ A major injury reported as a result of an assault on staff does not necessarily reflect the number of "major assaults" recorded on staff.



Workplace injuries among staff

Another indication of a healthy environment for staff is an examination of workplace injuries. Incidence of injuries has remained relatively stable over the last few years. Over the last two years, the incidence of injuries that required an absence from the workplace for a period of time (disabling) has been similar (4.2% of all employees in calendar year 2002; 4.0% of all employees in 2003). Similarly, the proportion of minor injuries has been stable (9.7% in 2002; 9.8% in 2003) (see *Appendix D "Glossary"* for definition).

Workplace Injuries Among Staff Calendar Years 2001 to 2003

Type of injury	2001		2002		2003	
	#	% of	#	% of	#	% of
		employees		employees		employees
Injuries requiring absence	475	3.8%	514	4.2%	572	4.0%
from work (disabling)						
Injuries not requiring	1,234	9.9%	1,186	9.7%	1,406	9.8%
absence from work (minor)						

Source: CSC - Human Resource Management System.

The three major types of accidents are sprains and strains (42%), bruises/contusions (14%) and anxiety/stress/neurological disorders (7%). The largest proportions of injuries are due to bodily reactions (e.g., a reaction to something, 18%), a fall (not from stairs, 17%), and assaults and violent acts by another person (12%).

Occupational health and safety

Another indicator of a healthy workplace is complaints lodged by employees under Section 127, and work refusals lodged under Section 128, of the Canada Labour Code (Part II – federally-regulated organizations). As can be seen in the table, during 2003/04, there were nine complaints lodged by CSC employees relating to occupational health and safety, which is a substantial decrease from 2002/03 (48). In addition, there were 16 work refusals, of which one was upheld. This is a small decrease from 2002/03 (19 work refusals).

Occupational Health and Safety Complaints and Work Refusals

	2001/02	2002/03	2003/04
Employee complaints (Section 127)	31	48	9
Refusals upheld by HRSDC (Section 128)	8	3	1
Refusals dismissed by HRSDC (Section 128)	19	16	15

Source: CSC - Human Resource Management System.

Absence from work

Depending on the cause, absence from work can be an indicator of the health of a workplace. As indicated in the table below, the average number of sick days among CSC staff has increased over the last few years (from 14 in 2000/01 to 16.6 in 2003/04). Similar trends can be seen for both correctional officers (CXs) and non-correctional officers (non CXs). However, certified sick days among CSC staff have decreased (from 6.2 in 2000/01 to 4.5 in 2003/04).

CSC has insufficient data at this time to determine whether, and to what extent, sick leave usage is related to the work environment as opposed to non work-related factors. However, it is reasonable to conclude that absence from work, in particular sick leave, is attributable to some extent to an aging workforce (average age of 41 for CXs and 45 for non-CXs in 2003/04), the stressful nature of the correctional workplace and the cumulative effects of shift-work.

Average Number of Sick Leave Days

Sick Leave		2000/01	2001/02	2002/03	2003/04
Total		14.00	14.13	16.51	16.56
	CX	16.45	17.07	18.05	18.74
	Non CX	12.11	11.93	15.29	14.88
Certified		6.15	4.86	4.47	4.49
	CX	6.74	4.34	3.64	3.71
	Non CX	5.69	5.26	5.13	5.09
Uncertified		5.05	6.53	7.66	7.97
	CX	6.29	9.50	9.87	10.39
	Non CX	4.10	4.30	5.93	6.10
Sick Without Pay		2,80	2.74	4.37	4.10
	CX	3.42	3.23	4.54	4.65
	Non CX	2,32	2.38	4.24	3.68

Source: CSC - Human Resource Management System.

Use of Employee Assistance Program

The Employee Assistance Program (EAP) is designed to assist employees who are experiencing difficulties. The program helps contribute to a healthy workplace; however, the reasons people avail themselves of the program are varied and are often linked to both personal and professional matters.

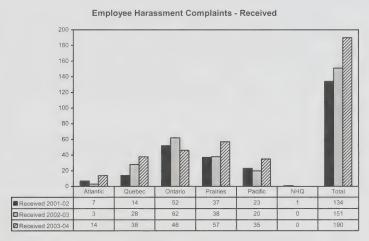
The EAP continues to be well used by CSC staff, although the number of visits decreased slightly from the previous year (from 2,754 in 2002/03, to 2,502 in 2003/04). Visits continue to be related to work, family, mental health and general information.



Employee harassment/discrimination complaints

Out of a staff complement of approximately 16,000, 190 employee harassment complaints were received during 2003/04, an increase from 151 in 2002/03. Within CSC, a national training standard was introduced in April 2004, which requires compulsory "anti-harassment" training for managers, supervisors and staff. This is a joint union-management training activity within CSC.

Of the 190 harassment complaints received, 118 were submitted under Treasury Board's definition of harassment, four on the basis of discrimination and 64 on the basis of abuse of authority. Of these, 74 harassment complaints were investigated. Of those investigations, 27 were founded, 28 were judged unfounded and 19 are on-going. Of the remaining complaints that were dealt with, 49 were rejected, 24 were redirected, 32 are still under review and 13 were withdrawn²⁴. Corrective and/or disciplinary measures are taken where complaints are assessed as founded and when warranted.



Source: CSC - Human Resource Management System.

Internal disclosure

The internal disclosure policy was introduced government-wide in 2001. The policy ensures that Public Servants are treated fairly and protected against reprisals when they make a disclosure of apparent wrongdoing in good faith. During 2002/03, the CSC Internal Disclosure Office (IDO) received 38 inquiries and there were no disclosures of wrongdoing. During 2003/04, 35 inquiries were received. Of the 35 inquiries, 13 were reported as alleged disclosures of wrongdoing.

²⁴ The numbers do not add to 190 because some complaints were carried over from 2002/03, but only dealt with in 2003/04.

Types of Disclosure²⁵

Violation of a Regulation	Breach of Value & Ethics Code	Misuse of Public Funds	Others*	Total
7	2	3	1	13

^{*}Inappropriate conduct.

Source: CSC - Internal Disclosure Office.

In terms of outcomes, six inquiries were resolved without an investigation by referral to the appropriate area within the organization. Four inquiries resulted in investigations being conducted by the IDO. Disciplinary action was taken in two of the cases, (inappropriate conduct and breach of the *Values and Ethics Code*), while corrective actions were taken in the other two. Finally, three inquiries relating to a violation of a regulation were ongoing as of March 31, 2004.

Safety and health hazards for the public

CSC strives to maintain a secure environment for offenders, and one that is safe for the public. One indicator of safety is the large number of individuals (e.g., visitors, staff, volunteers and contractors) who enter and leave CSC's institutions every day (approximately 5,300) without incident. The incidence of situations involving the public is extremely low. Such rare incidents are immediately reported and appropriate action is taken. Furthermore, as noted earlier, there have been no incidences of major assaults on staff in the last two fiscal years.

Within the institutions, many protocols are in place to ensure that visitors' safety is not compromised. For instance, searches are conducted to prevent dangerous items from entering the institutions that could jeopardize institutional safety. As well, appropriate measures are used to separate offenders from visiting members of the public where needed.

One measure that CSC employs to reduce risk to public safety is an examination of offenders' risk to re-offend prior to release. The assessment determines appropriate levels of community supervision. Based on these risk assessments, offenders on conditional release receive varying levels of supervision.

As will be discussed in detail in *Section 2.3 "Reintegration"*, over the last few years, there has been an increase in offenders who successfully complete conditional releases in the community. In 2003/04 approximately 14,100 offenders spent time under community supervision (day parole, full parole, and statutory release). Of these, 94% successfully completed their period of supervision without any re-admission to a correctional facility. A small proportion (1%) was re-convicted of a violent offence, a decrease from almost 2% in 1999/2000. The fact that larger proportions of offenders are successfully

²⁵ See Glossary for definitions (*Appendix D*).



completing their sentences in the community is encouraging, and an indication that CSC is effectively managing offender risk.

In addition to reducing risk to public safety through offender rehabilitation and supervision, CSC contributes to reducing risk to public health.

CSC's health promotion and medical treatment programs are targeted to address offender's specific health needs. This contributes to community health when offenders are released.

CSC is developing comprehensive discharge planning guidelines for offenders living with infectious and other chronic diseases, including mental illness. These are intended not only to help offenders, but also to further protect the public.

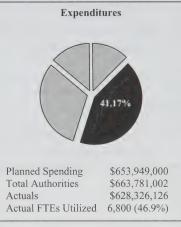
CSC recognizes the importance of developing further performance measures in this area.

2.2 Custody

Strategic Outcome

"Accommodation and management of offenders that is reasonable, safe, secure and humane and in accordance with the least restrictive option"

Safe, secure, and supportive environments ensure public, staff, and offender safety within institutions and communities. Secure intelligence networks can result in the prevention of crime domestically and internationally. Information shared in a timely way can support appropriate decision-making about offenders and appropriate responses to incidents in support of public safety.



The Custody business line includes the following activities and corresponding budgets. Some examples of sub-activities are provided as well.

Activities and Spending		
Security		
Electronic Engineering Policy & Services Maintenance	7,097,416	
Admissions & Discharges	5,142,198	
Sentence Administration	5,844,900	
Corrections - Provision & Supervision		
Hospital Surveillance	400,248,773	
Correctional Officers	700,270,773	
Security Information and Emergency Management		
International Transfers	2,379,787	
Offender Accommodation		
Engineering & Maintenance		
Plant Maintenance	87,072,801	
Engineering services	07,072,001	
Heating/Co-generation of Energy		
Construction Policy & Services	29,780,891	
Capital Projects	90,759,358	

2.2.1 Logic Model

CSC manages a number of diverse offender-based facilities (e.g., penitentiaries, psychiatric centres, Aboriginal healing lodges, District Offices, Community Correctional Centres). CSC also works with community-based, non-governmental organizations that run halfway houses across the country. A critical component of CSC's mandate is to ensure the safety of the public at large, staff, and those incarcerated, while ensuring that their rights are protected.

The following section describes immediate outcomes and various indicators of accommodation and management of offenders in a reasonable, safe, secure and humane means, and in accordance with the least restrictive option. More immediate outcomes



for achieving this goal include: maintaining a secure environment; utilizing the least restrictive measures consistent with assessed risk; and the use of policies and practices reflecting that offenders are treated with respect and dignity. In the 2003/04 RPP, CSC priorities focused specifically on:

- improving the potential for rehabilitation through the use of more integrated and targeted interventions and programming; and,
- improving integration of, and access to, intelligence and information networks to enhance safety and security.

In terms of improving the potential for rehabilitation of offenders, as discussed in *Section 2.3 "Reintegration"*, CSC continues to rely on research-based accredited correctional programs to address a number of criminogenic need areas. Research on offender program participation and subsequent re-offending indicates that program participation has a positive impact on offender re-admission and re-conviction. The Motivational Based Intervention Strategy (MBIS) (a behavioural approach used to motivate unmotivated and often disruptive offenders) is being piloted at three maximum security sites. CSC has developed a diversity checklist to identify and appropriately address cultural and gender sensitivities in all policies and practices. In addition, CSC has developed a model of continuous care for federally-incarcerated Aboriginal peoples, starting with intake assessment, followed by institutional paths of healing, and ending with safe reintegration in the community.

To improve integration of, and access to, intelligence and information networks to enhance safety and security, as discussed in *Section 2.4 "Corporate Management"*, CSC has signed information-sharing agreements with various provincial corrections' ministries and relationships with police services have been strengthened. As discussed in this section, the security classification of offenders is reviewed on a regular basis.

Immediate Outcome	Indicators		
CSC maintains a secure environment	 Major security incidents Institutional drug seizures Gang affiliations Escapes from institutions 		
	Temporary absences and work releases		
The least restrictive measures are utilized, consistent with assessed risk to the public, staff and offenders	 Use of force Use of segregation Successful transfers from maximum to lower levels of security Timely risk assessment of offenders 		
Policies and practices that reflect that offenders are treated with respect and dignity	 Address specific needs of Aboriginal offenders Offender complaints and grievances Complaints to the Canadian Human Rights Commission Double bunking 		

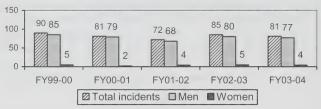
Immediate Outcome: CSC maintains a secure environment

Major security incidents

Major security incidents include staff murders, offender murders, hostage-takings, suicides, major staff assaults, major offender assaults, major offender fights, major disturbances, and escapes from multi-level, maximum, and medium facilities and from maximum escorts. They exclude escapes from minimum security.

In 2003/04, there were approximately 18,500 offenders incarcerated at some point over the year. A total of 81 major security incidents occurred, a slight decrease from the previous year (85).

Major Institutional Incidents



*Excludes escapes from minimum security.

Source: CSC - Performance Management Corporate Reporting System.

As illustrated in the table, as with other years, slightly more than one-half of the major security incidents were assaults on offenders (43). This is a decrease of eight from last year. All assaults, but one, were on men. Further, 25 occurred in medium-security institutions, 16 in maximum-security, and one in each of minimum- and multi-level security institutions.

Major Institutional Incidents

	1999/2000	2000/2001	2001/2002	2002/2003	2003/2004
Murders – Staff	0	0	0	0	0
Murders – Inmates	8	0	1	2	8
Attempted Murder – Inmates	0	0	1	2	0
Hostage Takings/Forcible Confinements	5	5	2	3	1
Inmate Suicide	12	9	13	12	11
Major Assaults on Staff	2	3	3	0	0
Major Assaults on Inmates	43	54	31	51	43
Major Inmate Fights	6	0	7	11	7
Major Disturbances	10	8	9	4	8
Escapes Maximum & Medium Security Institutions	4	2	5	0	2
Escapes from Escort	0	0	0	0	1
Total Major Security Incidents	90	81	72	85	81

Source: CSC - Security.



An area of particular concern to CSC is the number of murders committed in institutions during 2003/04 (8). All were men and three were Aboriginal. This is higher than the previous two years (1 and 2 murders, respectively), but comparable to 1999/00.

In order to help prevent murders, a number of steps have been taken including:

- a review of the physical infrastructure and of correctional management plans at all maximum security facilities;
- implementation of revised intelligence strategy and completion of refresher training of all security intelligence staff;
- enhanced movement control procedures by Wardens;
- an integrated correctional intervention approach utilizing Motivational Based Intervention Strategy (MBIS) is being piloted at three maximum security sites (a behavioural approach used to motivate unmotivated and often disruptive offenders);
- the addition of Assistant Warden Security Programs positions in maximum security to analyze and assess all incidents and emerging trends to enhance overall safety and security in the institution;
- the implementation of the Climate Indicator Profiling System to identify potential trends that may lead to unrest; and,
- additional regular planned institution-wide searches.

Gang affiliations

The growth in organized crime is reflected in an increase in gang affiliations in the institutional and community populations. As of March 2004, 1,725 offenders (1,195 incarcerated and 530 supervised in the community) under CSC's jurisdiction were associated with, or members of, criminal organizations (this represents 8% of the overall CSC offender population). Currently there are inmates affiliated with 50 types of gangs in the institutions and 41 types of gangs on conditional release. Organized criminal groups often collaborate or are in conflict with one another. They form alliances or rivalries based on their complex, multi-faceted structures. About one-fifth (22%) of the major institutional incidents occurring in institutions have some level of involvement of one or more inmates with affiliations to a gang or an organized criminal group²⁶.

It is anticipated, based on consultation with our criminal justice partners, that as a result of continued joint task force efforts, CSC could see and increase of 200 offenders (conservative estimate) belonging to gangs or organized criminal groups in the next two years. The expected increase in the number of offenders identified as belonging to criminal groups will continue to put pressure on current resources. The challenges for CSC include: power and control issues through intimidation, extortion, and violence within the offender populations; incompatibilities/rivalries among various groups; drug distribution within institutions and continued criminal links with outside criminal

²⁶ Major Security Incidents in the Institution, 2004-05, Security Branch, Correctional Services Canada

organizations; recruitment of new gang members; the potential for intimidation and corruption of staff; infiltration; and challenges in terms of maximum-security capacity related to the growing numbers of convictions for serious crime that are gang-related.

CSC's approach to manage the problem of gangs/organized crime is balanced between interdiction and intervention strategies. The Executive Committee approved a model for Strategic Intelligence in CSC. The implementation of this model will support a strategic intelligence capacity where standardized processes will be put in place to ensure the better sharing of information within CSC nationally and internationally with partners and stakeholders.

Institutional drug seizures

Drugs are a problem for correctional organizations throughout the world and a contributing factor to criminal behaviour and the spread of infectious diseases. Their use has serious implications for the health and safety of CSC staff, offenders and the public. CSC is tackling the problem of drug smuggling into institutions through interdiction initiatives that include: non-intrusive searches of visitors using metal detectors, ion scanners, drug dogs, and searches of cells, buildings, grounds and offenders. These interdiction measures are necessary given the high percentage of federal offenders with substance abuse problems (80%), the number of offenders with criminal organization affiliations (1,725), and the high number of individuals entering and leaving CSC's facilities on a daily basis.

As indicated in the table, the amount of drugs seized in 2003/04 has generally declined from the previous year. The number of miscellaneous pills seized in 2003/04 (3,999) is down from 2002/03.

The amount of cocaine and opiates has generally been declining since 2000/01. In 2003/04, approximately 128 grams of cocaine were seized, less than the previous year (159 grams). Similarly, approximately 92 grams of opiates were seized, less than the previous year (226 grams).

In contrast, the amount of THC and alcohol/brew seized during 2003/04 has increased from the previous year. In 2003/04, 9,984 grams of THC were seized, up from 9,358 grams in 2002/03. Furthermore, approximately 12,358 litres of alcohol/brew were seized during 2003/04, up from 8,731 litres in 2002/03. The increase in brew being seized may be partly attributable to the fact that fewer drugs were available due to successful interdiction efforts.



Institutional Drug Seizures

	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04
Miscellaneous pills (#)	1,894	2,979	3,769	4,788	3,999
Cocaine (grams)	159	355	180	159	128
Opiates (grams)	164	245	208	226	92
Alcohol and brew (litres)	8,918	8,246	9,576	8,731	12,358
THC (grams)	5,444	8,014	7,481	9,358	9,984

Source: CSC - Offender Management System.

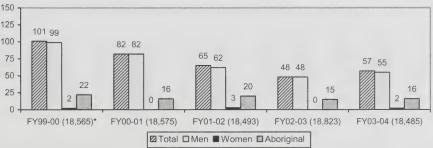
Appendix A "Consolidated Reporting" provides additional information on CSC activities meant to control the supply and reduce the demand for drugs.

Escapes from institutions

One indicator of whether appropriate security measures are in place is the number of escapes from federal correctional facilities. In 2003/04, 57 offenders were reported to have escaped, out of about 18,500 offenders incarcerated at some point during the year. This is an increase from the 48 reported during 2002/03, but is still the second lowest number in the five years reported.

Of those who escaped, all but two were men. Sixteen of those who escaped were Aboriginal offenders.

Number of Escapees by Year



*Flow through population is the number of offenders incarcerated at any time during the fiscal year. Source: CSC - Security.

Of the 57 escapes reported in 2003/04, most (54) escaped from minimum security. One escaped from outside the perimeter of a medium security institution, and two from multilevel institutions for women (one while under escort). Of the 57 escapees, 51 were recaptured, and six are still at large. In 2003/04, the number of crimes committed by escapees was slightly higher than the previous year (16 and 13, respectively). Of the 16 crimes, the six most serious were robberies. Those re-captured spent, on average, 25 days at large.

A national review of escapes from minimum-security institutions over the past several years was completed. This review provided an analysis of signs that may be preindicators of escape. This information has been shared with Regional Deputy Commissioners and wardens. Initial reports are encouraging as there have been 15 escapes as of August 23, 2004, compared to 25 at the same date last fiscal year.

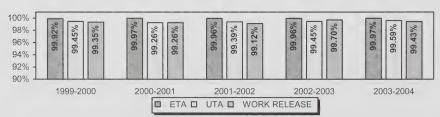
Temporary absences and work releases

The *CCRA* provides for Temporary absences (TAs) which allow offenders to participate in activities outside of institutions, either with or without an escort. They are meant to serve administrative (i.e., for medical, legal and compassionate needs) or reintegration purposes (i.e., preparing offenders for release). These activities are part of the gradual release process, eventually leading either to parole or statutory release.

Work release, which involves opportunities for offenders to work away from the institution, generally involves a return to custody or a halfway house each day. These releases are granted by CSC and may be used for projects that directly meet the needs of the offender, or that may provide services to the community.

Almost 60,000 escorted temporary absences (ETAs), unescorted absences (UTAs), and work releases were granted in 2003/04. Of these, 99.99% of ETAs, 99.59% of UTAs, and 99.43% of work releases were completed without problems. This is similar to other years, indicating that these processes are well managed.

Institutional Conditional Releases for Program Purposes



Includes Escorted and Unescorted Temporary Absences for program purpose only Source: CSC - Performance Management Corporate Reporting System.

As illustrated in the table, during 2003/04, 11 ETA permits ended up with the offender being unlawfully at large (UAL). This is a decrease from 2002/03 (14), and is the lowest it has been during the five years reported. All of these offenders have been recaptured and three of them were charged with violent offences while UAL.

Similarly, there has been a decrease in the number of UALs from UTAs. In 2003/04, 15 UTA permits ended up with the offender being UAL, which is lower than the 23 in 2002/03, and the lowest it has been during the last five years reported. One of these



offenders is still at large. Of those recaptured, three offenders incurred new charges (two violent and one non-violent).

Finally, six permits for work release ended up with the offender being UAL during 2003/04. This is two higher than in 2002/03 (4), but is lower than the other years reported. One of these offenders is still at large. Of those recaptured, none incurred new charges.

Unlawfully at Large

	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04
UALs from ETAs	36	12	15	14	11
UALs from, UTAs	36	45	28	23	15
UALs from Work Release	12	13	10	4	6

Source: CSC - Performance Management Corporate Reporting System.

Immediate Outcome: The least restrictive measures are utilized, consistent with assessed risk to the public, staff and offenders

Use of force

Use of force refers to spontaneous or pre-planned interventions by CSC staff to respond to disruptive and/or threatening behaviour by offenders.

CSC ensures that use of force is both appropriate and deployed in accordance with law and policy, and that all interventions are consistent with CSC's Situation Management Model (see *Appendix D "Glossary"*). The model requires the use of the least restrictive measures to ensure the safety of all persons involved. CSC created a database in 2003/04 to facilitate the systematic monitoring, collection and analysis of pertinent information concerning the deployment and outcome of use of force interventions.

The information is analyzed and the indicators shared with senior managers and staff. Where systemic problems are identified, they are addressed through local and regional action plans. The databank will ensure that CSC has a secure long-term capacity to effectively monitor and respond to changing operational needs within the strict provisions of the law and associated policies and procedures.

During 2003/04, there were 874 incidents in institutions involving the use of force. Of these, 784 incidents were reviewed and entered into the database. Of those reviewed, 93% were found to have demonstrated appropriate management of situations, in accordance with law and policy. In the remaining 7%, follow-up action plans were implemented at the institutional level to ensure future compliance. Furthermore, of the 784 cases, 83% had no injuries reported. The remaining 17% involved only minor injuries. No major injuries were reported (see Appendix D, *Glossary*).

Use of segregation

There are two types of segregation: voluntary and involuntary (see *Appendix D*, *Glossary*). Both voluntary and involuntary segregation often involve re-admission of the same offender during any reporting period.

In 2003/04, there were 5,493 admissions/re-admissions to involuntary segregation. This number is slightly lower than in 2002/03 (5,904). The number of admissions/re-admissions to voluntary segregation was also lower. In 2003/04, there were 1,852 admissions to voluntary segregation, compared to 1,897 in 2002/03.

On average, the length of stay for involuntary segregation was 34.6 days, up from 29.6 days in 2002/03. The average time for voluntary confinement was 66.7 days, also longer than the previous year's average of 60.6 days. The significantly longer period of stay in voluntary segregation -- versus involuntary segregation -- is in part attributable to the fact that many offenders prefer to remain in segregation rather than to re-integrate in the general population. The increase in time of confinement for both types of segregation is of concern and CSC is exploring options to reduce the length of stay.

At the same time, central issues such as lack of alternatives for voluntary segregated cases, the availability of safe and secure options for the reintegration of involuntary cases and the responsiveness of the transfer process to manage the movement of these inmates are being revisited.

Successful transfers from maximum to lower security level

Another indication that CSC is using the least restrictive measures, consistent with safety to the public, staff and offenders, is an illustration that offenders who are transferred to lower levels of security, do so with success. In 2003/04, 86% of transfers from maximum security institutions to medium or minimum security institutions remained there successfully after four months. This is an increase from 2002/03 (79% successful).

Timely risk assessment of offenders

CSC has a well-established Offender Intake Assessment (OIA) process. The OIA process collects and stores information on each federal offender's criminal and mental health background, social situation and education, factors relevant to determining criminal risk (such as number, variety of convictions and previous exposure to the criminal justice system, response to youth and adult corrections), and factors relevant to identifying offender dynamic needs (such as employment history, family background, criminal associations, addictions, attitudes). The results of the OIA help determine institutional placement and correctional plans for federal offenders.

Offenders are assessed every time their situation changes significantly. For example, security incidents may increase their security requirement. Alternatively, taking educational training or correctional programs that address their criminogenic factors, may



lower their security requirement. In the absence of any of the above, offenders' security classification is revised once a year. As a result of their assessment, offenders participate in the specific programming/activities that will address their needs and reduce risk.

Immediate Outcome: Policies and practices that reflect that offenders are treated with respect and dignity

CSC is taking an integrated approach to policy development to ensure compliance with, and respect for, statutory and regulatory obligations related to issues of human rights and diversity. One of the tools that has been developed to assist in this process is a diversity checklist that identifies and addresses appropriate cultural and gender sensitivities in all policies and practices.

Address specific needs of Aboriginal offenders

Experience gained from specific CSC initiatives and consultation with Aboriginal advisory groups during the first three years of Effective Corrections funding have resulted in the development of a model of continuous care for federally-incarcerated Aboriginal peoples, starting with intake assessment, followed by institutional paths of healing, and ending with safe reintegration in the community. The *Corrections Continuum of Care* model, developed in 2003, recognizes the need to offer spiritual, cultural and traditional services within federal institutions. It also emphasizes the importance of involving the Aboriginal community in all aspects of corrections to facilitate an offender's transition to community custody and/or supervision.

One specific initiative, funded under Effective Corrections, is the establishment of Pathways Healing Units. Pathways units focus on increasing the release of Aboriginal offenders to the community. Pathways units were established in three correctional facilities in 2002: Stony Mountain Institution, Saskatchewan Penitentiary and La Macaza Institution. These units provide unique healing environments for 108 volunteer Aboriginal offenders who have met the criteria to participate. Offenders in these units have greater access to cultural and spiritual ceremonies and activities. Dedicated Elders and correctional and parole officers have been recruited and are supported by case management teams in each of the institutions.

Initial indications reveal that offenders participating in Pathways Healing Units are more likely to transfer to lower levels of security, and thus enhance their opportunity for discretionary release²⁷. A comparison of Pathways participants with a matched group revealed that those exposed to the Pathways units were more likely to have received a discretionary release than those not exposed to the units (37% versus 22%), Also reported is a trend for Pathways participants to recidivate at lower rates than non-participants (17% versus 35%).

45

²⁷ Evaluation of Effective Corrections Initiative, Evaluation and Review Division, Correctional Service Canada, 2004.

CSC also releases Aboriginal offenders under the direct supervision of Aboriginal communities (Section 81 of *CCRA*). Section 81 agreements provide opportunities for offenders to reintegrate safely into the community by residing in healing lodges. Two hundred and forty-six Aboriginal offenders have been transferred to the community under Section 81 agreements since 2000.

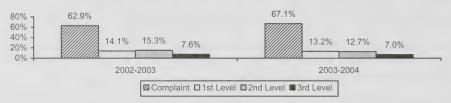
One challenge for CSC is to help build community capacity in Aboriginal communities to better be able to assist Aboriginal offenders upon their return to the community. This is discussed further in *Section 2.3 "Reintegration"*.

Offender complaints and grievances

CSC is committed to addressing offender complaints and grievances in a fair and prompt fashion at the lowest level possible. To this end, CSC has developed strategies to increase the ability to identify systemic problems in the complaint and grievance process, to ensure compliance with law and policy, to improve consistency, to increase timeliness and quality of responses, and to capture lessons learned. Furthermore, the redress process has been improved through the collection, retrieval, tracking, monitoring and reporting of complaint and grievance information.

An important aspect of addressing offender complaints is the level at which the complaint is resolved. As seen in the figure below, in 2003/04, 80% of offender complaints were resolved at the institutional level -67% at the level of a complaint and 13% at the 1^{st} level grievance²⁸. An additional 13% were resolved at the 2^{nd} level, and 7% at the 3^{rd} level, of the grievance process. This illustrates a slight improvement over the previous year, where 77% were resolved at the institutional level.

Complaints/Grievances Resolved at Each Level of the Process



Source: CSC - Performance Management Corporate Reporting System.

One of CSC's major challenges in this area is the timeliness of the grievance process for offenders. CSC is actively seeking solutions to address this challenge. Since 1998/99, about 20% of responses have been late. While the reasons for some of these late responses are reasonable, this is not the case for all of them. Beginning in 2003/04, CSC has begun the development of more precise indicators of grievance timeliness. A detailed

²⁸ A complaint is addressed at the managerial level within an institution; a 1st level grievance at the warden's level; a 2nd level at the Regional Deputy Commissioner; and a 3rd level at the Commissioner of CSC.



action plan has been developed to address the immediate backlog, and strategies have been elaborated to address timeliness in a sustainable fashion.

Complaints to the Canadian Human Rights Commission

As illustrated in the figure below, there were 31 complaints to the Canadian Human Rights Commission (CHRC) during 2003/04 by offenders. This is an increase from 2002/03, where there were 18 complaints. This increase may be partly attributable to the fact that more offenders are now aware of the CHRC as an alternate avenue of redress.

Twenty-six individuals made up the 31 complaints, based on 37 different grounds: race/colour/national or ethnic origin (12), religion (9), disability (8), retaliation (4), sexual orientation (3) and sex (1).



Of the 31 human rights complaints, 19 were closed (due to reasons such as the availability of an alternative redress mechanism, settlements reached), six are awaiting CHRC decisions, and six are currently under investigation.

Double bunking

CSC is required to provide reasonable and humane accommodation for offenders. Single accommodation is the most desirable and appropriate method of housing offenders in an institution. At times, as a result of constant population management demands, two offenders will be housed in cells intended for one (i.e., double bunking). The percentage of offenders being double-bunked in CSC facilities has been decreasing over the years. At the end of 2003/04, 7% of offenders were being double bunked. This is less than 2002/03 (11%), and shows a decreasing trend since 1999/00.

The number of double bunked offenders is influenced by numerous factors. These include: population pressures by region or by security levels, proximity of the institutions to family of the offenders, increase or decrease of availability of cells or beds, and an

increase or decrease in the rates of release. The key pressures to double bunking are at the medium and maximum security levels (7% of offenders are double bunked at medium-security and 15% at maximum-security institutions). Strategies have been proposed to address the accommodation requirements at these security levels which will further reduce the requirement for double bunking.





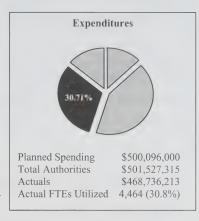
2.3 Reintegration

Strategic Outcome

"Offenders who are safely and effectively reintegrated"

CSC contributes to the protection of society through the timely, gradual, structured and supervised release of offenders. Recognizing that most offenders return to their communities, CSC will help build community capacity to support and sustain offenders and their families.

The Reintegration business line consists of the following activities and budgets. Some examples of sub-activities are included as well.



Activities and Spe	nding	
Correctional Management		
Information Management Services		
Offender Records Management		57,404,847
Government On-Line		57,101,017
Offender Management Systems (OMS)		15 207 222
Offender Management System Renewal		15,286,322
Correctional Operations Management		29,317,043
Programs		16 120 040
Correctional Programs		16,139,940
Violent Offender Programs		4,441,826
Education		
Education Assessment Institutional Library Services		
College, University, Vocational		24,990,967
Employment Skills & Career Counselling Program		
Adult Basic Education: Grade 1 to High School Diploma		
Keys to Family Literacy Program		1 100 000
Special Needs Programs		1,108,060
Ethno-cultural Programs		227,953
Inmate Pay		18,480,427
Sex Offender Programs		8,192,038
Substance Abuse Programs		8,460,404
Aboriginal Programs		11,432,782
Women's Programs		2,444,252
Family Violence Programs		3,029,516
Living Skills		9,934,188
Personal Development – Offenders		12,559,599
Counterpoint		1,253,864
Community Engagement		3,812,187
Chaplaincy		7,756,651
Visits		7,592,044
CORCAN Training Fee		21,768,890

Unit Management	21,017,497
Urinalysis	1,900,324
Case Management & Coordination	
Support Delivery	122,985,965
Management (Co-ordinator) Federal-Provincial Agreements	22,421,473
Residential Services	47,750,204
Security Training & Correctional Training Programs	4,969,222
CORCAN Revolving Fund	3,826,617

2.3.1 Logic Model

The following section describes immediate outcomes and various indicators of reintegration. As noted in the logic model, CSC's strategic outcome in the area of "reintegration" is: "offenders who are safely and effectively reintegrated". More immediate outcomes for achieving this goal include: offenders who are prepared for their safe release in the community; offenders are appropriately supervised while in the community; and building community capacity to support offender reintegration. In the 2003/04 RPP, CSC priorities focused specifically on:

- > expand the range of interventions to address targeted offender needs;
- > enhance community capacity to support safe and timely reintegration; and,
- > strengthen citizen and community engagement and criminal justice partnerships in correctional endeavours.

In terms of the range of interventions, CSC utilizes a broad range of research-based accredited correctional programs, both inside the institutions and in the community (such as family violence prevention, sex offender, substance abuse). Furthermore, as discussed in *Section 2.2 "Custody"*, CSC attempts to address the diverse needs of offenders, for example the use of Pathways Healing Units for Aboriginal offenders.

CSC works towards enhancing community capacity and strengthening partnerships, through the use of volunteers, including working with Citizens' Advisory Committees (CACs). In addition, CSC depends on community-based residential facilities, and Section 84 agreements to support offenders' safe reintegration into the community. CSC recognizes its' relationship with the National Associations Active in Criminal Justice (NAACJ) as a positive step in respect of this priority. In addition, in partnership with community organizations, Circles of Support and Accountability provide support for offenders as they reintegrate into the community (see *Appendix D "Glossary"*).



Strategic Outcome: Offenders who are safely and ef	fectively reintegrated
Immediate Outcome	Indicators
Offenders are prepared for their safe release in the community	Involvement in programs prior to releaseDiscretionary releases
Offenders are appropriately supervised while in the community	Revocation/re-conviction of offenders on conditional release Re-admission after sentence completion Frequency of contact
CSC helps build community capacity to support offender reintegration	Volunteers working with CSC Community-based residential facilities Use of Section 84 of <i>CCRA</i> Correctional programs available in the community

Immediate Outcome: Offenders are prepared for their safe release in the community

CSC, as part of the Canadian criminal justice system, contributes to a just, peaceful and safe society by actively encouraging and assisting offenders to reintegrate into society as law-abiding citizens. Part of our role is to prepare offenders for their eventual release into the community.

Involvement in programs prior to release

One way to prepare offenders for their release to the community is through the provision of appropriate programs prior to release. As indicated in the table below, during 2003/04, there were 21,671 enrolments of offenders in institutional programs. This is fewer than in previous years. The overall reduction in enrolments is partly attributable to CSC's efforts to address offender-specific needs, through the use of research-based, accredited programs. These accredited programs have replaced a multitude of other in-house programs. Currently there are approximately 18 accredited correctional programs within CSC.

The table also indicates those who completed programs, and those who were successful. During 2003/04, one-half of program participants (50%) completed a program, which is less than the previous year (55%). One of the major reasons for this high drop-out rate is due to population management issues (e.g., transfers to different institutions). This accounts for about one-half of those who do not complete programs. This is an area of concern for CSC and requires further examination.

However, 96% of the offenders who completed programs were successful. Program success refers to the fulfillment of all the requirements of the program. This is similar to the previous year (97%).

Institutional Programs Total Enrolment Versus Successful
Completion

	Program Participants ²⁹	Program Completers	Successful Program Completers
1999/00	27,054	16,573 (61%)	14,855 (89%)
2000/01	25,369	16,142 (63%)	14,520 (89%)
2001/02	23,434	14,919 (63%)	13,479 (90%)
2002/03	23,970	13,404 (55%)	13,029 (97%)
2003/04	21,671	10,947 (50%)	10,605 (96%)

Source: CSC - Performance Management Corporate Reporting System.

The number of enrolments of women offenders was higher in 2003/04 than the previous year (from 1,008 to 1,338). However, there were a smaller number of enrolments of Aboriginal offenders (from 5,049 to 4,904).

Offenders also participate in vocational learning activities. During 2003/04, 3,494 certificates were awarded to male offenders, and 393 certificates to women for a variety of vocational courses (i.e., cooks training, accounting, Workplace Hazardous Materials Information System and forklift operation).

Employment training was also provided to 4,086 male offenders in CORCAN shops. Last year, 12,896 male offenders and 487 women worked in CORCAN operations.

In partnership with the Conference Board of Canada, an employability skills training program for offenders was developed for eight pilot sites (six facilities for men and two facilities for women). Four pilot projects were completed and research is being conducted on their results. The two projects in women's institutions are scheduled to start in late fall 2004. The other two projects will be implemented in Quebec and British Columbia.

CSC has restructured its vocational training to enhance offender job readiness. All offenders' work descriptions have been rewritten to include learning objectives, skills to be acquired and an assessment strategy.

A number of studies looked at the impact that correctional programming is having on reoffending. While some of the samples of participants were small, the results nevertheless offer encouraging indications that correctional programs do play a role in the reintegration process of offenders. For example, research has demonstrated an 11% reduction in federal re-admissions, and a 20% reduction in new federal convictions, among offenders who participated in cognitive skills training programs.

²⁹ Offenders can participate in one or more programs. Therefore, this number can reflect one offender who has participated in multiple programs.



Program	% Reduction in Federal Re- admissions	% Reduction in New Federal Convictions	Participants
Adult Basic Education-8 ³⁰	7%		718 paroled offenders
Adult Basic Education-10 ³¹	21%		74 paroled offenders
CORCAN ³²	28%		52 paroled offenders
Offender Substance Abuse Prevention Program ³³	14%	31%	2,432 OSAPP completed offenders
High Intensity Substance Abuse Program ³⁴	19%	50%	55 HISAP completed offenders
Methadone Maintenance Treatment ³⁵	46%		107 MMT completed offenders
Methadone Maintenance Treatment ³⁶	29%		107 MMT completed offenders
Cognitive Skills Training ³⁷	11%	20%	1,444 Cog. Skills completed offenders
Anger Management ³⁸		69% (non-violent recidivism) 86% (violent recidivism)	56 higher risk completed offenders
Sex Offender		59% (sexual recidivism)	80 completed offenders
Sex Offender		50% (sexual recidivism)	210 completed offenders

Discretionary releases

Discretionary releases help reintegrate offenders safely back into society. Based on decisions by the National Parole Board (NPB), CSC supervises offenders on various types of conditional release (e.g., day parole, full parole). A gradual re-entry into society with appropriate support systems in place helps ensure that offenders' needs are met, and that the public is safe.

The following figure illustrates the proportion of offenders who receive discretionary or non-discretionary releases as their first release. Of those released during 2003/04

³⁰ Boe, R. (1998). A Two Year Follow-Up of Federal Offenders who Participated in the Adult Basic Education (ABE) Program, R-60, Correctional Service Canada.
³¹ Ibid

³² Motiuk, L., & Belcourt, R. (1996). *Prison Work Programs and Post-Release Outcome: A Preliminary Investigation*. R-43, Correctional Service Canada.

³³ T3 Associates. An Outcome Evaluation of CSC Substance Abuse Programs: OSAPP, ALTO and Choices.

³⁴ Grant B. Kunic D. MacPherson P. McKoewn C. & Hanson F. (2003) The High Intensity Substance

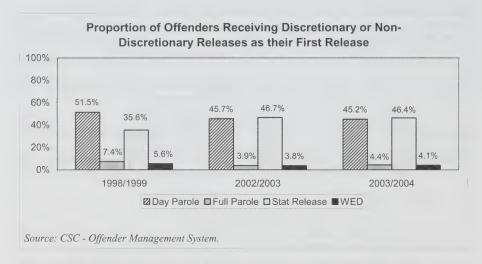
³⁴ Grant, B., Kunic, D., MacPherson, P., McKoewn, C., & Hanson, E. (2003). *The High Intensity Substance Abuse Program (HISAP): Results from the Pilot Programs*. R-140, Correctional Service Canada.

³⁵ Johnson, S., Ven de Ven, J. & Grant, B. (2001). Institutional Methadone Maintenance Treatment: Impact on Release Outcome and Institutional Behaviour. R-119, Correctional Service Canada.
³⁶ Ibid.

³⁷ Robinson, D. (1995). *The Impact of Cognitive Skills Training on Post-Release Recidivism Among Canadian Federal Offenders*. R-41, Correctional Service Canada.

³⁸ Dowden, C. (1999). Anger Management Programming for Federal Inmates: An Effective Intervention. R-82, Correctional Service Canada.

(4,359), almost one-half (2,160) received a discretionary release – 45% received day parole and 4% received full parole. Forty-six percent received a statutory release and 4% were released on their warrant expiry date. The results for 2003/04 are fairly similar to 2002/03, although there has been a slight increase in the proportion of offenders receiving full parole. However, as compared to 1998/99, fewer offenders are currently being granted day or full parole. The number of offenders being released initially on statutory release has increased, and this requires CSC to assess how best to re-align its interventions to address the challenges that the Service faces with offenders being released on statutory release.



Immediate Outcome: Offenders are appropriately supervised while in the community

CSC needs to continually assess how effectively it supervises offenders in the community. CSC has developed Management Control Frameworks (MCF) that allow CSC managers to assess their own operations and report to the Commissioner in a timely manner the results of their assessments and the actions taken to improve the situation or identify if there are any gaps in operational policy. Furthermore, CSC assesses offenders' risk, and based on this assessment, offenders receive varying levels of supervision.

Revocation/re-convictions of offenders on conditional release

One indicator of appropriate supervision is the number of revocations of offenders while on conditional release. As illustrated in the table, overall, 77% of conditional releases were fully successful. Twenty-three percent of offenders on conditional release had their releases revoked, primarily for technical violations of their conditions (15%), such as leaving the area of supervision.



Offenders on statutory release comprise the largest proportion of those revoked. Smaller proportions of those revoked are on day or full parole.

Revocation on Conditional Release

	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04
Successfully Completed	80.39%	79.37%	79.18%	77.50%	77.45%
Revoked					
With offence	7.08%	7.34%	6.66%	6.02%	5.53%
Without offence	12.49%	11.45%	11.82%	14.37%	14.77%
Other	0.04	1.84%	2.34%	2.11%	2.25%

Source: CSC - Performance Management Corporate Reporting System.

Revocations with an offence have declined in the last four years (from 7% in 2000/01 to almost 6% in 2003/04). Furthermore, the proportion of offenders re-convicted for both violent and non-violent crimes have been declining (1% for violent crimes down from almost 2% in 1999/00; 5% for non-violent crimes, down from 7% in 1999/00). In other words, 94% of those on conditional release were successful in that they were not convicted of new offences.

Rates of re-offending differ according to type of release. Offenders on full parole performed the best (i.e., 98% were not re-convicted), followed by offenders on day parole (97%), and then those on statutory release (91%).

Women offenders were convicted of fewer offences than men. In total, 97% of women under supervision in the community during 2003/04 were not re-convicted. Of those offences committed, 0.4% were violent. The success rate for women is similar to the previous year (3.2% were re-convicted in total, compared to 2.8% in 2002/03).

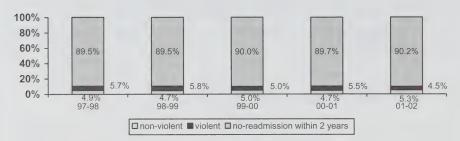
Although a slightly larger proportion of Aboriginal than non-Aboriginal offenders were re-convicted, the majority were still successful while serving time in the community. During 2003/04, 92% of Aboriginal offenders were not convicted while under community supervision. Approximately 1.4% of Aboriginal offenders on release were convicted of violent offences, and 6.6% were convicted for non-violent offences. Outcomes for Aboriginal offenders have improved in 2003/04, compared to other years.

Re-admission after sentence completion

CSC and the National Parole Board (NPB) have been tracking rates of re-offending after sentence completion. The figure below indicates the percentage of offenders re-admitted to CSC within two years of sentence completion. Of the 4,600 offenders who completed their sentence during 2000/01, 90% did not return to a federal penitentiary during the first two years after the expiry of their sentence. This has been relatively consistent for the last five years.

Of those re-admitted within two years after the expiry of their sentence, 4.5% were admitted for a non-violent offence and 5.3% for a violent offence.

Percentage of Offenders Re-admitted to CSC within Two Years of Sentence Completion

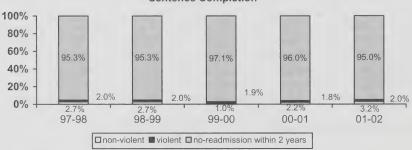


Source: CSC -Offender Management System.

The following figures describe the rates of re-admission of women and Aboriginal offenders to CSC facilities.

A larger proportion of women than men did not return to a federal penitentiary during the first two years after the expiry of their sentence (95% versus 90%). Of those who were re-admitted, 2% were admitted for a violent offence. The proportion of women re-admitted within two years was slightly higher in 2003/04 than in the previous two years.

Percentage of Women Re-admitted to CSC within Two Years of Sentence Completion

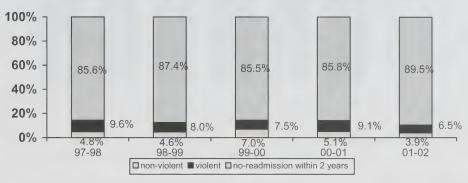


Source: CSC - Offender Management System.



A slightly smaller proportion of Aboriginal offenders did not return to a federal penitentiary during the first two years after the expiry of their sentence (90%). However, it is encouraging to note that this percentage is an increase from the previous years.

Percentage of Aboriginal Offenders Re-admitted to CSC within Two Years of Sentence Completion



Source: CSC - Offender Management System.

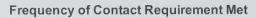
Frequency of contact

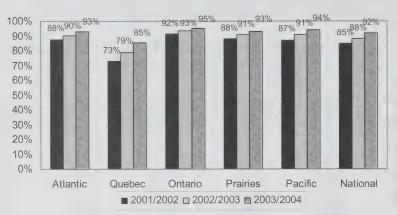
An indication that offenders are being appropriately supervised is that parole officers are meeting with offenders in accordance with the established contact standards, based on the offender's risk to re-offend. Apart from contact with the offender, the parole officer also communicates with other people, such as family members, employers, counsellors, volunteers, program deliverers, halfway house staff and police to verify their progress in the community.

As shown in the figure, it is clear that CSC has for the most part been meeting offenders with a very high frequency of contact compliance rate. In 2003/04, CSC staff met with offenders in accordance with contact standards in 92% of the cases. This has increased, from 85% in 2001/02 and 88% in 2002/03. These results diminish, in part, the actual performance due to data entry limitations, which has now been addressed³⁹.

At times, standards are not possible to meet due to circumstances beyond the control of the supervisor such as travel delays or unavailability of offenders due to medical or other valid reasons. However, every effort is made to achieve the contact standards.

³⁹ For instance, in some cases data entry was delayed due to contractors and those in remote areas.





Source: CSC - Community Management Information System

Immediate Outcome: CSC helps build community capacity to support offender reintegration

Essential to public safety are communities which offer programs and services to offenders who are under supervision and after their sentence completion. Raising awareness about corrections, and engaging communities in correctional activities should help to increase community readiness to receive offenders and to expand support and services to offenders while under supervision and after sentence expiry. See *Appendix A* "Consolidated Reporting" for additional initiatives undertaken by CSC in this area and a table on planned Effective Corrections Allocations, "Community Capacity Building".

Volunteers working with CSC

CSC benefits from the support of approximately 10,000 volunteers on an annual basis who provide support to offenders, through tutoring, visits, sports, social and spiritual activities.

An important group of volunteers serve on Citizens' Advisory Committees (CACs). Close to 600 citizens representing their local communities serve on 105 CACs. The Corrections and Conditional Release Regulations (CCRR) allows "an institutional head or a person responsible for a parole office to set up a Citizen Advisory Committee". CAC members provide advice on CSC operations and their impact on overall community well-being, provide feedback on implementation practices and act as a link between the communities and CSC. Some activities undertaken relating to CACs include:

• During 2003/04, CACs have increased their involvement in CSC through the establishment of CACs in parole offices. The number of CACs has grown from 97 to 105 (and from 500 to close to 600 members).



- Three new advisory committees were established: maximum security, community, and restorative justice, to identify ways of improving consultation on policy matters between CSC and CACs on these topics.
- The third CAC Awareness Week took place January 18-24, 2004, across the country, with activities including: public fora, newspaper articles, open houses, and public events.
- The annual CAC conference was held, and attracted CAC members from across the country.
- A research report (R-147) was completed in July 2003, examining CACs.
- Partnerships were formed between CACs and the voluntary sector, to jointly engage in public education activities, thus enhancing partnerships and maximizing funding effectiveness.

Throughout the year, thousands of disadvantaged people are helped by CSC staff and offenders through various initiatives that "give back" to the community. Many initiatives focus on bringing cheer to children, filling the cupboards of food banks and helping elderly and less fortunate people in the community. Toys, food, clothing and money raised go directly to people and agencies in local communities.

Community-based residential facilities

A Community-based Residential Facility (CRF) is a halfway-house owned and operated by a non-governmental agency. Each agency-owned facility contracts with CSC to provide accommodation, counselling and supervision for offenders on conditional release. The contract sets out detailed requirements regarding levels of control and assistance. Some of the more well-known include the Elizabeth Fry Society, the John Howard Society, the Salvation Army, St. Leonard's Society and l'Association des Services de Réhabilitation Sociale du Quebec (ASRSQ). Others include the Native Clan Association, the Dismas Society, the Westcoast Genesis Society, the Okanagan Halfway House Society and the United Church Halfway Homes.

During 2002/03 and 2003/04, in partnership with St. Leonard's Society, CSC undertook a research project to examine halfway houses. This project profiled offenders residing in halfway houses, and provided a profile of halfway houses themselves. During 2004/05, an audit of CRFs is being conducted as part of CSC's internal audit calendar. The audit will focus on the bed utilization planning by the regions, the process for the negotiation/approval of agreements with the CRFs, monitoring of bed utilization, financial and operational controls over these agreements and the CRFs compliance with established CSC standards.

CSC received \$30 million over a five year period, commencing in 2000/01 for the Effective Corrections Initiative. The focus of the Initiative is to facilitate the transition of offenders from incarceration to safe reintegration in the community. In 2003/04, \$1,000,000 of Effective Corrections funding was allocated to community halfway house development across the regions (see *Appendix A "Consolidated Reporting"*). In addition, Effective Corrections funding was provided to explore residential services for

special needs offenders. Several initiatives in CCCs succeeded in expanding the community capacity for older offenders. These are explained in detail in *Appendix A* "Consolidated Reporting".

Use of Section 84 of CCRA

During 2003/04, CSC was allocated \$1,104,100 of Effective Corrections funding (see *Appendix A "Consolidated Reporting"* for more details on Effective Corrections Allocations). Some of these funds were provided to develop infrastructure for consistent delivery of Aboriginal community corrections initiatives. Section 84 of the *CCRA* stipulates that Aboriginal offenders may have the opportunity to be released and supervised in their own communities.

Aboriginal Community Development Officers (ACDO) were hired to: promote and explain Section 81/84 agreements to Aboriginal communities, offenders, staff and regional National Parole Board members; engage Aboriginal communities in understanding what is required to build capacity for community supervision and ensure follow-up when agreements are reached; and, work with Aboriginal service providers to identify special needs of Aboriginal offenders who return to cities.

Since their introduction in 2001/02, ACDO's have had a tangible impact on Aboriginal communities. Specifically, there were 187 completed Section 84 release plans presented to the National Parole Board from 2001/02 to 2003/04, and 118 offenders benefited from such releases. This is a significant increase when considering that 12 agreements were completed between 1995 and 2000. Furthermore, 52 Section 84 release plans to urban centres were completed during 2003/04, a significant increase from the 13 releases in the previous year. An additional 37 release plans were under development by the end of 2003/04. Finally, a smaller proportion of those involved in Section 84 agreements were found to recidivate, compared to a matched comparison group (6% versus 10%)⁴⁰.

Correctional programs in the community

As illustrated in the table below, during 2003/04, 4,381 offenders who were under community supervision also enrolled in community programs. This is fewer than in 2002/03 (4,643), but about average for the five last years.

⁴⁰ Evaluation of Effective Corrections Initiative, Evaluation and Review Division, Correctional Service Canada, 2004.



Community Program Enrolments Versus Successful Completion

Year	Program Participants ⁴¹	Program Completers	Successful Program Completer
1999-00	4,139	3,122 (75%)	2,652 (84%)
2000-01	4,295	3,195 (74%)	2,688 (84%)
2001-02	4,472	3,102 (69%)	2,624 (84%)
2002-03	4,643	2,594 (55%)	2,508 (96%)
2003-04	4,381	2,229 (50%)	2,131 (95%)

Source: CSC - Performance Management Corporate Reporting System

There were a larger number of enrolments by women in 2003/04 than in the previous year, but a smaller number of enrolments by Aboriginal offenders.

CSC has also strengthened the links between correctional facilities and the community, in order to ensure offenders with employment needs on release are now referred to community employment services. By year-end, 1,263 men offenders found employment using these services in the areas of construction, general labor, hospitality, and janitorial services.

The ability of CSC to re-allocate funds to community interventions is constrained by the high proportion of the budget that is dedicated to institutional operations and by the need to strengthen security and modify institutional programming and treatment given the new offender profile. Currently, over 80% of the CSC budget is used to cover institutional costs of safe custody and treatment, while 9% is devoted to community supervision and community-based treatment. Therefore, with other jurisdictions and communities, CSC is examining innovative approaches to correctional service delivery that will leverage provincial, federal and community funds to be re-invested in community capacity building and achieve economies of scale. This will require some modest internal reallocation and new approaches to federal/provincial agreements.

61

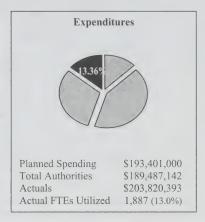
⁴¹ Offenders can participate in one or more programs. Therefore, this number can reflect one offender who has participated in multiple programs.

2.4 Corporate Management.

Strategic Outcome

"Corporate management services support the care, custody and reintegration of offenders, and partnerships to promote the achievement of CSC's Mandate and Mission"

CSC must continue to re-allocate existing resources to its highest priorities to maintain its focus on public safety. CSC must develop innovative, fiscally responsible approaches to attracting, developing, and retaining competent and diverse staff, to updating infrastructure, and to streamlining processes.



To effectively support the care, custody and reintegration of offenders in the interest of public safety, CSC must have a representative, knowledgeable, productive and sustainable workforce.

The Corporate Management business line includes the following activities and corresponding budgets.

Activities and Spending				
Corporate Services				
Senior Management & Executive Services	8,078,018			
Legal Services & Claims Settlement	3,564,684			
Communications & Media Services	4,134,047			
Performance Assurance	9,853,698			
Corporate Development	14,373,274			
Administration & Material Management	61,422,389			
Intergovernmental Affairs	851,635			
Finance	28,661,811			
Human Resources Management, Coordination & Management of Training Programs	51,111,947			

The Government of Canada has faced numerous challenges in moving from an industrial to a global knowledge economy. The response of the government has included encouraging the development of a Public Service modeled on the principles of a dynamic learning organization, rather than those of an internal process-oriented bureaucracy, one open to innovative ways to better serve Canadians.



In response, government departments are attempting to manage in a more modern way, with the agenda established in a Treasury Board document published in 2000, entitled *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada*. The agenda focuses on four commitments:

To begin with a citizen focus in designing, delivering, evaluating and reporting on
government activities;
To guide public service management with a clear set of values, including
openness and transparency;
To focus on the achievement of results; and
To ensure responsible spending.

As so much of CSC's business involves human interactions, the nature and composition of CSC's workforce is vital to its ability to deliver its mandate. Consequently, senior staffing and human resource renewal are standing agenda items on CSC's Executive Committee.

2.4.1 Logic Model

The following section describes various indicators relating to corporate management. As noted in the logic model, CSC's strategic outcome in the area of "corporate management" is: "corporate services that support the care, custody and reintegration of offenders, and partnerships to promote the achievement of CSC's Mandate and Mission". More immediate outcomes for achieving this goal include ensuring: a representative and knowledgeable workforce; monitoring and analyzing performance to improve operational practices; and sharing expertise and knowledge with nation and international partners. In the 2003/04 RPP, CSC priorities focused specifically on:

- > Enhance safety and health in the workplace:
- Modernize and share tools and research-based approaches in support of effective performance; and,
- > Improve strategies to support continuous individual and organizational learning.

Section 2.1 "Care", addresses measures relating to safety and health in the workplace. With respect to modernizing and sharing tools and research-based approaches, CSC continues to utilize the outcomes from its' investigations, evaluations, reviews and research in support of decision-making. Tools such as the Management Accountability Framework and Management Control Frameworks aid staff in improving performance. Finally, the service has implemented comprehensive training standards for staff, and provided continuous learning opportunities through its' colleges. Employment equity and official language standards are monitored on an ongoing basis.

Immediate Outcome	Indicators
A representative and	Employment equity
knowledgeable workforce	Official language standards
	Learning opportunities for employees
Monitoring and analyzing performance to improve operational practices	Management Accountability Framework & Performance Agreements Management Control Frameworks Compliance on Access to Information and Privacy requests
	Investigations, evaluations, reviews and research
Sharing expertise and knowledge with national and international partners	 Partnerships with the community Partnerships and connectivity with provinces/territories Sharing information internationally

Immediate Outcome: A representative and knowledgeable workforce

Key human resource standards now form part of the regular discussion and reporting to senior management within CSC. Action plans also form part of a number of compulsory reports to different central agencies, including reports focusing on staffing (e.g., employment equity), official languages and employee assistance.

Employment equity

A key component of corporate management is a dynamic workforce equipped to manage current requirements. An important dimension of a dynamic workforce is that it represents the Canadian population, particularly women, Aboriginal people, visible minorities, and persons with disabilities. CSC is committed to a workforce that reflects the diversity of Canada.

As indicated in the figure below, in general, the representation of the four employment equity groups (women, Aboriginal people, visible minorities, persons with disabilities) within CSC has been increasing. At the end of 2003/04, the representation of the four employment equity groups within CSC is above the Labour Market Availability (LMA) objective for each group ⁴².43

Over the last four years, the proportion of women working at CSC has increased from 41% in 2000/01 to 43% in 2003/04. CSC has surpassed the LMA objective of 38%.

Similarly, the representation of Aboriginal people working at CSC has been increasing. Over the last four years, the proportion of Aboriginal people working at CSC has increased from 4% in 2000/01 to 6% in 2003/04. CSC has surpassed the LMA objective of 4%. CSC's staffing plan includes hiring, developing and promoting qualified

⁴² Correctional Service Canada (2004). 2003-04 Annual Report on Employment Equity.

⁴³ CSC has recently received revised LMA data which suggest that work remains with the proportion of women in CSC, particularly in non-traditional occupational groups.



Aboriginal employees, through a variety of targeted outreach activities and internal sensitization via regional Diversity committees, and organized Aboriginal awareness activities to improve CSC management and staff understanding and commitment.

The representation of visible minorities has also increased within CSC. Over the last four years, the proportion of visible minority staff has increased from 3% in 2000/01 to 4% in 2003/04. CSC has met the LMA objective of 4%.

The representation of persons with disabilities increased from 2000/01 to 2002/03 (from 2.5% to 4.0%). However, in 2003/04, there was a slight decrease (to 3.8%). However, CSC has still surpassed the LMA objective of 3%.

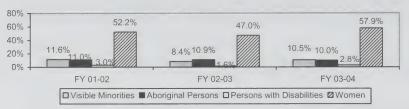
Employment Equity CSC Representation 50% 40% 40% 30% 20% 4.3% 3.9% 3.9% 4.3% 3.9% 4.3% 4.2% 4.0% 4.4% 3.8% LMA Objective FY 01-02 FY 02-03 FY 03-04 □ Visible Minorities ■ Aboriginal Persons □ Persons with Disabilities ☑ Women

Source: CSC - Human Resource Management System.

As illustrated in the following figure, after slight decreases in 2002/03, the recruitment rates for women, visible minorities and persons with disabilities increased in 2003/04, and the recruitment rate for Aboriginal people was stable.

Among women, after a slight decrease in 2002/03 (from 52% in 2001/02 to 47%), the recruitment rate increased in 2003/04 to 58%. Similarly, the recruitment rate for visible minorities decreased in 2002/03 (from 12% in 2001/02 to 8%), but increased in 2003/04 to 11%. The recruitment rate for persons with disabilities also decreased in 2002/03 (from 3% in 2001/02 to 2%), but increased in 2003/04 to 3%. Finally, the recruitment rate for Aboriginal people was similar in 2001/02 and 2002/03 (11%), and remained at 10% in 2003/04.

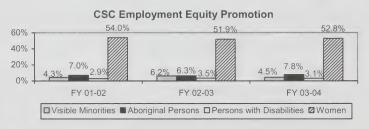
CSC Employment Equity Recruitment



Source: CSC - Human Resource Management System.

Another indicator of how CSC is addressing employment equity issues is the promotion of individuals from employment equity groups. A promotion occurs when an employee is appointed to a position higher than the current position.

The promotion rate among women increased slightly in 2003/04 (to 53%), after a slight decline in 2002/03 (from 54% in 2001/02 to 52% in 2002/03). Similarly, the promotion rate among Aboriginal people increased slightly in 2003/04 (to 8%), after a slight decline in 2002/03 (from 7% in 2001/02 to 6% in 2002/03). The promotion rate of visible minorities declined in 2003/04 (from 6% in 2002/03 to 5%). The promotion rate of persons with disabilities increased from 2.9% in 2001/02 to 3.5% in 2002/03, but decreased slightly in 2003/04 (to 3.1%).

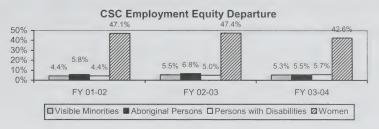


Source: CSC - Human Resource Management System.

The departure rate for women declined in 2003/04 (from 47% in 2002/03 to 43%). Similarly, the departure rates for visible minorities and Aboriginal persons declined in 2003/04. The departure rate for persons with disabilities increased slightly in 2003/04 (from 5.0% to 5.7%).

To further improve its performance, CSC is in the process of implementing an Employment Equity (EE) Integration Strategy which looks at staffing, learning and development, workplace well-being, and management accountability.



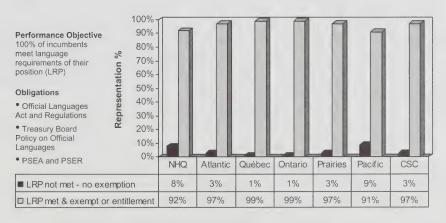


Source: CSC - Human Resource Management System.

Official language standards

In 2003/04, CSC's workforce was comprised of 70% English-speaking and 30% French-speaking staff. These proportions are similar to the overall representation in the Public Service (69% English-speaking; 31% French-speaking)⁴⁴. Furthermore, in 2003/04, 16 complaints from CSC were filed with the Commissioner of Official Languages, which is fewer than the previous year (24). In fact, over the last five years the number has decreased significantly, from 93 in 1998/99, to 16 in 2003/04.

CSC Official Language Profile for Bilingual Positions as of March 31st, 2004



Source: CSC - Human Resource Management System.

CSC employees' competencies in bilingual positions have also been increasing, from 89% in 2001 and 2002, to 92% in 2003, and 93% as of March 2004⁴⁵. As demonstrated

^{44 2003/04} Annual Review on Official Languages, Correctional Service of Canada.

⁴⁵ CSC Linguistic Competencies for Bilingual Positions, Official Languages Division, Correctional Service of Canada.

in the figure, overall 97% of CSC incumbents meet the language requirements of their position or have been deemed exempt from these requirements. Three percent are in the process of meeting their language requirements.

CSC, along with other government departments, will face a major challenge in the next few years as it responds to recent changes in the government's official languages policy, particularly in the area of staffing. These changes will require CSC to provide more developmental language training to employees over the course of their careers. CSC is an active participant in government-wide discussions regarding the implementation of this new policy.

Learning opportunities for employees

The provision of learning opportunities for staff is a high priority for CSC in order to continue to provide the highest level of service possible to offenders and the public in general. This includes initial formal training of new staff, formal programs at various stages of career development, and continuous on-the-job learning.

The Correctional Management Learning Centre's (CMLC) mandate is to assist CSC managers to effectively carry out their responsibilities and to prepare them for increased responsibilities. This past year, the CMLC offered training programs to over 1,100 CSC managers. Throughout 2003/04, the CMLC has worked to develop a new training program to meet succession planning needs for CSC's Senior Management. This training, called "Leadership for Senior Management" is a first for CSC, and will be implemented in 2004/05.

Each year, CSC establishes National Training Standards, which identify the training needed to be taken by various groups of employees. This training ranges from mandatory certification in First Aid and firearms to orientation programs for new employees, to inservice training for parole officers. CSC continues to monitor its performance in terms of meeting National Training Standards and the results are encouraging. At the end of 2003/04, there was 94% compliance on training. Training of our employees is of paramount importance and continued efforts will be made to further improve on training standards.

In addition to the more formal learning opportunities, CSC provides developmental opportunities to staff on an ongoing basis, through acting assignments, interchanges, training and conferences, as well as through challenging work activities.

Immediate Outcome: Monitoring and analyzing performance to improve operational practices

Management Accountability Framework and Performance Agreements

During 2003/04, CSC started integrating the Management Accountability Framework into its performance management program. Performance Agreements for 2004/05 have



been enhanced to reflect the indicators of the Management Accountability Framework to broaden staff accountability.

The 2003/04 Performance Management Year-end Report provides a summary of performance indicators obtained from Senior Executives' Performance Agreements from each of the five regions in CSC. These Performance Agreements are reviewed annually to determine areas for improvement in compliance and in achieving corporate results, as well as measuring management accountability.

Management Control Frameworks

In the summer of 2002, the Audit team began the task of researching and compiling departmental policies, as well as the various pieces of legislation that govern CSC, in order to develop the Management Control Framework (MCF). The framework is a series of tools that allow operational sites to self monitor their activities, ensuring that they are acting in compliance with applicable laws, regulations and policies. Currently the framework consists of 88 tools, allowing for a comprehensive review of CSC's operational activities. In October 2003, the Performance Assurance Sector started the formal reporting process for the MCF, requiring that sites complete, on a monthly basis, a number of these tools (four to six MCFs per month) and report their results to their region. The regions are then responsible for reporting the overall results to NHQ.

Once the regional results are rolled up by NHQ, a presentation is prepared for the Executive Committee (EXCOM). The MCF has become a standing agenda item at EXCOM meetings; at each meeting members are updated regarding policy and performance issues that are identified through the reporting process. To date this practice has identified and allowed for review and revision of a number of policy areas. In addition, self monitoring at the site level has resulted in an increase in compliance throughout the organization as action plans have been created and implemented to address areas where performance issues have been identified.

Compliance on Access to Information and Privacy requests

During 2003/04, CSC implemented an action plan to improve CSC's compliance on *Access to Information and Privacy* requests. As can be seen in the table below, there have been some improvements. During 2003/04, CSC reviewed almost 28,000 requests for information -639 access to information requests and 27,313 privacy requests. This number is substantially larger than in other years (8,112 in 2002/03; 7,448 in 2001/02), due to the large number of privacy requests by staff.

Of the 639 access to information requests, 89% were completed during 2003/04, which is similar to 2002/03 (88%), but more than 2001/02 (77%). Approximately three-quarters (73%) of the 27,313 privacy requests were completed during 2003/04. This is slightly less than the previous two years (78% and 88%, respectively). However, considering the large increase in the number of privacy requests, the completion rate is quite good.

Access to Information and Privacy Requests

		2001/02			2002/03			2003/04	
	Access to Info.	Privacy	Total	Access to Info.	Privacy	Total	Access to Info.	Privacy	Total
Requests									
Received	416	5,184	5,600	468	6,688	7,156	570	25,680	26,250
Carried over from previous year	78	1,770	1,848	112	844	956	69	1,633	1,702
Total Reviewed	494	6,954	7,448	580	7,532	8,112	639	27,313	27,952
Outcome									
Carried forward to next year	112	844	956	69	1,633	1,702	67	7,485	7,552
Completed	382	6,110	6,492	511	5,899	6,410	572	19,828	20,400
*	(77%)	(88%)	(87%)	(88%)	(78%)	(79%)	(89%)	(73%)	(76%)
Completed w/in	169	2,428	2,597	261	3,049	3,310	534	10,993	11,527
statutory time	(44%)	(40%)	(40%)	(51%)	(52%)	(52%)	(93%)	(55%)	(57%)

Source: CSC - Access to Information Office.

Furthermore, the proportion of requests that have been completed within the statutory time limits have been increasing. In 2003/04, of the access to information requests completed, 93% were completed on time. This is substantially better than in the previous two years (51% and 44%, respectively). Among privacy requests, 55% of those completed during 2003/04 were completed on time, a slight increase from 2002/03 (51%), but a larger increase from 2001/02 (40%).

Investigations, evaluations, reviews, and research

As part of its performance assurance process, CSC evaluates its operations and processes on a continuous basis, through evaluations, reviews, research, investigations and internal audits. To review the list of projects conducted during 2003/04, please refer to *Appendix C "Policy Requirements"*.

Immediate Outcome: Sharing of expertise and knowledge with national and international partners

Partnerships with the community

As noted in *Section 2.1 "Care"* and *Section 2.3 "Reintegration"*, CSC has been actively working with community partners to help reintegrate offenders into the society.

Citizens' Advisory Committees (CACs) provide an important partnership with the community. CSC also engages various non-governmental partners on an ongoing basis for the development of resources and the provision of services (e.g., John Howard Society, Elizabeth Fry Society, United Church Halfway Homes, Stella Burry Corporation, St. Leonard's Society). The residential services run by some of these organizations are mentioned in *Section 1 "Context"*. For more information on chaplaincy's contacts with non-governmental organizations, see *Section 1.3 "Reintegration"*.



A computerized data system for volunteers has been implemented. Training was delivered in each region and data entry is in process at each operation unit. Finally, a National Volunteer Handbook was completed and is now available electronically.

In particular, CSC has established several Aboriginal advisory and working groups, working in partnership with Aboriginal organizations and community members. Aboriginal organizations have been involved in research projects relating to the special needs of Aboriginal offenders and the involvement of Aboriginal communities in corrections. CSC has also introduced Aboriginal community development officers to support Section 84 agreements for Aboriginal offenders on conditional release.

Partnerships and connectivity with provinces/territories

To ensure the effective administration of corrections in Canada, it is essential that federal, provincial and territorial representatives of the criminal justice system consult and form partnerships. These collaborations and the subsequent formalized Agreements between CSC and the provincial/territorial governments seek to enhance public safety and the quality of life of Canadians by promoting partnerships within the community.

Bi-annual Heads of Corrections meetings took place in May and November 2003. The Heads of Corrections meetings offer an opportunity for consultation and dialogue between federal, provincial and territorial correctional jurisdictions. This forum provides pro-active leadership and advice on policy and operational issues, which have an impact on the delivery of correctional services in Canada and contribute to the public safety and security of Canadians. This is done, in part, by responding to issues raised by Deputy Ministers of Justice and by bringing appropriate topics to the attention of the Deputy Ministers' forum for discussion.

Exchange of Services Agreements (ESA), which exist with each province and territory represent one instrument employed by CSC to ensure coherent and efficient corrections. As per section 16 of the *Corrections and Conditional Release Act (CCRA)*, ESAs govern the transfer, temporary detention and transportation of offenders between jurisdictions. The following table outlines new Agreements finalized last fiscal year, followed by additional federal-provincial/territorial accomplishments in 2003/04.

Province/Territory	Agreement	Description	Finalized
New Brunswick	ESA	The new Correctional Services Coordination Agreement (CSCA) builds upon the original 1998 ESA. The Agreement expires March 31, 2009, with the possibility of a five-year renewal (a description of the Agreement follows this table).	New Agreement signed March 31, 2004

Federal –	Federal - Provincial/Territorial Inter-jurisdictional Agreements (cont.)				
Québec	ESA	This Agreement will remain in effect until a new Agreement is signed. To be reviewed every five years. This Agreement replaces three previous ESA's with the province.	New Agreement signed March 31, 2004		
British Columbia	ESA	As both existing ESA's were to expire March 31, 2004, an extension was required to September 2004, in order to allow for the transfer of parole supervision from the province. The new comprehensive ESA, which will govern both men and women offenders, is near completion and will be finalized prior to September 30, 2004.	Extension signed March 31, 2004		
Alberta	ESA	The original term of this ESA was five years. A one-year extension of this Agreement will expire March 31, 2005. It is likely that another one-year extension will be agreed to by the province, until such time that a new ESA can be negotiated.	Extension signed March 31, 2004		

Source: CSC - Federal - Provincial / Territorial Relations Directorate.

The signing of the Canada/New Brunswick Correctional Services Co-ordination Agreement (CSCA), a new form of ESA, reflects the on-going commitment of both the federal and provincial governments to work together in the interest of public safety. It also represents a renewed approach to ESA's with a focus on strengthening community infrastructure and thus better crime prevention through improved access to programming both within the institution and in the community, for offenders on conditional release. The CSCA is an expansion of the original and innovative 1998 ESA between CSC and the New Brunswick (NB) Department of Public Safety. The ESA transferred higher risk provincial offenders to federal institutions providing access to CSC programs to better address their needs, thereby reducing the risk of re-offending. Resources freed up at the provincial level as a result of these transfers were invested in community programs for both federal and provincial offenders.

Approximately 778 NB offenders were transferred through the original ESA, and the following reduction in re-offending and cost savings were reported as a result:

- ➤ NB reduced its incarceration rate by 30% from 1996 to 2001;
- Re-conviction rates reduced from 41% to 33% within 2 years of release;
- > Total cost avoidance is approximately \$1 million (based on a reduction of eleven and nine fewer federal and provincial medium security offenders respectively, during the course of the Agreement); and,
- > Due to the closure of a provincial facility and increased spending on community programming, NB saved \$1.8 million.

The new CSCA builds on the general successes of the ESA, namely:

> reduced duplication in program delivery;



- incarceration cost avoidance:
- > maximization of institutional capacity across correctional systems;
- > streamlined front-end risk/need assessments;
- increased public safety by providing improved assistance to offenders; and,
- best use of public sector resources.

In addition, the parties have committed to the following through the new CSCA:

- ➤ NB will invest \$1.0 million annually into community services (savings from the cost of incarceration);
- > NB will examine the possibility of opening a geriatric offender or substance abuse treatment facility;
- > CSC will examine the possibility of housing NB women; and,
- > Potential to focus on Aboriginal offenders.

Further to the use of ESA's, section 23 of the *CCRA* and section 743.2 of the *Criminal Code of Canada* mandate that CSC and the provinces and territories exchange information regarding offender sentencing. Information Sharing Agreements (ISA) are used to ensure the appropriate and timely exchange of such information.

CSC also shares four Memoranda of Understanding (MOU) with its provincial and territorial partners: Nunavut, the Northwest Territories, Manitoba, and a general MOU with the Atlantic provinces. These Agreements form the basis of innovative collaborative arrangements and coordinated strategies with the objective of increased effectiveness and efficiency in corrections.

Sharing information internationally

CSC has gained recognition as a correctional leader, and as a valued source of information and expertise in the international justice and corrections communities.

International recognition of CSC as a source of expertise is reflected in the number of requests for visits from international correctional jurisdictions to visit CSC facilities, learn about programs and observe management practices. In 2003/04, CSC hosted 49 such delegations from across the world who wished to benefit from CSC's knowledge and experience in order to support their own correctional reform and development process (e.g., Belgium, South Korea, Zambia, Jamaica, Hong Kong, etc.).

CSC has concluded MOUs with a number of jurisdictions. The Memoranda outline joint commitments to certain principles and provide generic guidelines for the development and implementation of initiatives in the pursuit of improved correctional practices appropriate to each country's objectives. CSC and its counterparts are committed to sharing best practices, expertise, information, and research.

CSC has also provided technical assistance to various countries such as Hungary, Slovakia, the Czech Republic, Barbados, St. Lucia, Sweden, Namibia, and Algeria.

Technical assistance includes a variety of interventions and joint projects, including program and operational assessment, policy development, and training.



Appendices

Appendix A: Consolidated Reporting

A. Review of RPP Commitment Results

The Report on Plans and Priorities (RPP) identified a number of plans for 2003 – 2006 for each of the business lines. The following identifies initiatives CSC has been involved in during 2003/04 to address these plans.

Care

In the strategic outcome for "Care", a particular focus on addictions and mental health was noted. By addressing addiction-related and mental health problems of offenders, CSC contributes to their safe reintegration into society and limits further re-victimization. Similarly, CSC can contribute to greater safety in institutions and in the community by: addressing the links between serious substance abuse and infectious diseases; enhancing understanding of the impact of Fetal Alcohol Syndrome and Fetal Alcohol Effect (FAS/FAE); and, promoting healthy lifestyles to prevent future health problems.

BUSINESS LINE: CARE	Strategic Outcome: "A safe and healthy environment, for those living and working in the correctional system, as well as members of the public"		
RPP Plans - 2003-2006	Outputs		
Implement initiatives that contribute to the management of addictions and the reduction of the harmful consequences of drug use in support of Canada's National Drug Strategy Develop a protocol for assessing the characteristics and behaviours associated with Fetal Alcohol Syndrome/Fetal Alcohol Effect, the types of interventions required and staff-related training needs	Methadone Maintenance Treatment (MMT) New MMT program staff MMT participant database Phase I Evaluation 470 inmates in MMT of pending assessment for entry Inventory of interventions and training needs Memorandum of Understanding with Health Canada Research plan		
Implement a Health Promotion Strategy aimed at changing lifestyles and preventing the transmission of diseases	Inmate Health Care Needs Assessment Review of health promotion tools (in progress) Communication strategy for safe tattooing		
Provide more targeted treatment to respond to the mental health problems of offenders	Out-patient and/or enhanced residential services in each region Review of mental health treatment centres Dialectical Behaviour Therapy (DBT) program for women DBT Evaluation (in progress) Staff training and tools		
Provide support services for chronically ill offenders and those requiring palliative care	Out-patient and/or enhanced services in several regions Community partnership to respond to individual needs National Palliative Care Guidelines Staff training (in progress)		



Engage communities as partners in the continuum of care for offenders transitioning from institutions into the community	 Comprehensive Discharge Planning Guidelines Staff education and training Developed curriculum for Restorative Justice Training for Trainers Developed strategy for working with partners to implement Voluntary Sector Accord Engaged partners in developing specific resources for special needs offenders to support their transition Completed research profiling offenders residing in Community-based Residential Facilities. Evaluation of some CRFs is planned Completed examination of Citizens' Advisory Committees To better work with Aboriginal community Development Officers to support Section 84 agreements Introduced Aboriginal Community Development Officers to support Section 84 agreements Introduced Elder-assisted parole hearings to complement already existing Elder and native liaison services Established several Aboriginal advisory and working groups, including National Aboriginal Advisory Committee to the Commissioner; National Elder's Working Group; and National Aboriginal Working Group Representation of Aboriginal communities: Regional Aboriginal Advisory Committees Partnership with various Aboriginal communities Section 81 agreements Section 84 release plans being developed by Aboriginal communities Elders Council are consulted for programs development Aboriginal representation at National Associations Active in Criminal Justice (NAACJ) Aboriginal representation on Citizens' Advisory Committees Held annual Aboriginal Research meeting Effective Corrections Initiative: development of interventions to ensure a continuum of care and promotion of traditional Aboriginal healing approaches Aboriginal violence prevention; family violence; substance abuse;
Develop and implement an enhanced health care quality assurance framework in CSC's	Underway: Institutional Self Assessments Revised Health Services Manual
institutions	ACCURACY AND

Custody

In the 2003/04 RPP, CSC identified a number of priorities relating to the strategic outcome of "custody". It was noted that safe, secure, and supportive environments ensure public, staff, and offender safety within institutions and communities. Further, secure intelligence networks can result in the prevention of crime domestically and internationally. Finally, information shared on a timely basis can support appropriate decision-making about offenders and appropriate responses to incidents in support of public safety.

BUSINESS LINE: CUSTODY	that is reasonable, safe, secure and humane and in accordance with the least restrictive option."		
RPP Plans - 2003-2006	Outputs		
Integrate approaches to security, case management, and programming for offenders presenting similar risk/needs profiles	 Developed Integrated Correctional Intervention Strategies (ICIS) (an integration model for maximum security) Trained Parole Officers in risk assessment/management Developed a Pending Release report Secure unit operational plan (women) finalized Developed and implemented guidelines regarding the proper matching of programs versus needs Revised Commissioner's Directive (CD) 726 on Correctional Programs 		
Enhance operational strategies to control the supply and reduce the demand for drugs	 Establish guidelines for use of non-intrusive search tools Ion Scan and Itemizer Drug Detector training Drafted evaluation framework for drug interdiction practices Developed Threat Risk Assessment Tool for screening visitors 		
Implement a comprehensive strategy to improve prediction, prevention and management of critical and emergency incidents	Climate Indicator Profile System Crisis management training (for senior and middle managers) Mental health awareness training for employees in women's facilities Community Parole Officer Safety videos in all regions Increased participation by Chaplaincy in Critical Incident Stress Management Review of CD 600 (Management of Emergencies and Security Manual Part II)		
Enhance CSC's strategic intelligence approaches to address the risks posed by offenders	Development of model to enhance CSC's strategic intelligence approaches to address the risks posed by offenders.		
Fully implement the accommodation strategy for federally sentenced women	 Opening of Fraser Valley Institution Opened secure units at Nova Institution (January 2003), Edmonton Institution for Women (March 2003), and Joliette Institution (June 2003) 		
Minimize the negative impact of operations on the environment through continued implementation of CSC's Sustainable Development Strategy Revision 2000	CSC's Sustainable Development Strategy Revision 2003 New CD on "Environmental Programs" and supporting guidelines Environmental Policy and Management System		

Reintegration

In the 2003/04 RPP, it is noted that CSC contributes to the protection of society through the timely, gradual, structured and supervised release of offenders. Recognizing that most offenders return to their communities, CSC will help build community capacity to support and sustain offenders and their families, which will, in turn, contribute to public safety.

BUSINESS LINE: REINTEGRATION	Strategic Outcome: "Offenders who are safety and effectively reintegrated		
RPP Plans - 2003-2006	Outputs		
Implement the approaches identified through the Government Response to the Corrections and Conditional Release Act to prepare offenders for safe release, support and supervision in the community	 Established 6 Community Residential Centre projects for special needs and older offenders National Long Term Supervision meeting with stakeholders to address common issues Established the National Joint CSC/NPB Victim Office Trained victim liaison staff Implemented Circles of Support and Accountability for sex offenders implemented other circle approaches to target mental health issues or other challenging reintegration needs 175-200 offenders receive support through Circles every month Amended directive on victims to clarify purpose and principles 		
Develop and test a continuum of integrated security, case management and programming approaches targeted to smaller groups of offenders who share similar needs and risks (in the institutions, through transition to the community)	 Introduced ICIS Established Pathways Healing Units Implemented Aboriginal High Intensity Family Violence Prevention Program Implemented Structured Living Environment and Secure Unit Operational Plans in women's institutions Developed diversity lens to review all CSC policies. Recommendations are being addressed 		
Engage citizens in building safer and healthier communities	 Formalized a forward agenda for community outreach Introduced computerized data system for volunteers and completed National Volunteer Handbook Interfaith Committee on Chaplaincy over 100 contracts and 4,000 volunteers Drafted integrated five-year strategy for Lifeline and completed initial consultation Using communications to assist in the drug interdiction effort: Media and public open-houses to demonstrate drug interdiction methods such as ION scanners and drug detector dogs Communications to heighten awareness of the dangers to inmates posed by drugs in prisons Partnerships with police and citizen groups to ensure community notification Consulted for policy issues related to Aboriginal corrections 		
Revitalize partnerships with criminal justice partners	 Implementing corporate communications plan Held two "Banking on Youth" events for at-risk youth in partnership with education stakeholders and NCPC Established Heads of Corrections Working Group on restorative justice to identify shared activities Re-vitalized consultation process two meetings of key partner groups held Enhanced consultation and communications tools Engaged NAACJ partners regarding the Voluntary Sector Accord Eliminated Access to Information backlog Worked on 20,000 Privacy requests With Canadian Human Rights Commission, developed a process 		

	framework and response to report on women offenders	
Implement restorative justice approaches that foster conflict resolution and the healing of offenders, victims, their families and their communities	 Restorative Justice Victim Offender Mediation (VOM) Program - Of the 63 offenders/VOM participants reviewed: 92% (58) had not committed new offences and 8% (5) committed new offence (4 charged after WED and 1 charged and received an addition to current term) 10 offenders suspended post-VOM (16%) with no charges laid 80% (8) were suspended as their risk was no longer manageable 20% (2) were suspended for failure to return to CRF Increased referrals for mediations (over 50 new referrals and over 75 cases being managed) Revised VOM protocols and trained 16 new community facilitators (1/2 with successful completions) Delivered training on the use of the "circle" process 	
Enhance the role of Aboriginal communities in providing effective alternatives to incarceration and community supervision	 Established Advisory Bodies – National Aboriginal Advisory Committee, National Aboriginal Working Group, National Elder's Working Group Worked with communities in support of existing healing lodges Contracts with 70 Elders Engaging community in the development of Aboriginal programs Put in place a Christian Aboriginal Reintegration Chaplain in Prairie Region Commenced discussions with faith community representatives who work with Inuit Seeking to develop Section 84 agreements for Aboriginal women Contracts with Aboriginal Women's' organizations to assist CSC in meting the needs of Aboriginal women Addressing identified issues from National Aboriginal Initiatives Meeting Undertook 3 research projects with Métis provincial associations 	
Renew the OMS, as part of the CPSIN, to enable enhanced connectivity and information sharing with criminal justice partners	 to examine needs of Métis offenders OMS Application and eight related offender-base applications migrated to Oracle/VB/ASP Migrated deliverables tested by CSC Initiated connectivity with Newfoundland and Labrador and drafted MOU Connectivity with Community Residential Facility/Community Assessment and Parole Supervision Program: Pacific - 19 sites; Atlantic - 7 sites; Quebec - 11 sites Quebec Provincial Parole Board connected in April 2003 Connectivity to InfoPol (police interface to the OMS): Quebec - 12 police forces; Atlantic - 13 police forces; Pacific - 6 police forces 	
Initiatives relating to addiction. 46	 Implemented the Women Offender Substance Abuse Program (WOSAP) demonstration project at five sites. Introduced second phase of WOSAP, piloting the Maintenance/Relapse Prevention portion at 11 community sites Accredited the high, moderate, and low intensity substance 	

⁴⁶ Although these outputs appear under the "Care" Business Line in the RPP, references to Substance Abuse Programs belong under the "Reintegration" Business Line.



	abuse programs Current development of an Aboriginal Substance Abuse Program Currently 47 Intensive Support Units (ISU) with 1,400 offender beds Completed evaluation of three High Intensity Substance Abuse pilot programs 168 offenders participating with positive outcomes
--	---

Corporate Management

In the 2003/04 RPP, CSC identified a number of priorities relating to the strategic outcome of "corporate management". To effectively support the care, custody and reintegration of offenders in the interest of public safety, CSC must have a representative knowledgeable, productive and sustainable workforce. By sharing expertise and helping establish safe and humane corrections domestically and internationally, CSC supports Canada's provincial, territorial and international priorities.

BUSINESS LINE: CORPORATE	Strategic Outcome: "Corporate Management Supports the care, custody and reintegration of offenders, and partnerships to promote	
MANAGEMENT	the achievement of CSC's Mandate and Mission"	
RPP Plans - 2003-2006	Outputs	
Enhance processes and practices that will ensure a safe, healthy and supportive workplace and the effective management of CSC	Revised 35 policies, standards, guidelines; deleted 10 policies Reviewing case management Standard Operating Procedures to develop CD Implemented anti-harassment program Increased referrals for dispute resolution Completed Sustainable Development Strategy	
Attract, select, and develop diverse knowledge workers consistent with the Government's Human Resources Modernization Approach	Employment Equity: representation increased; recruitment increased or stable; promotions mostly increased; departures mostly increased Official Languages: Anglophone and Francophone proportion similar to overall Public Service; fewer language complaints filed; increased bilingualism Modernized Human Resource strategies: developed generic approach to most CSC jobs and CD 285; revised staffing policy framework; and reviewed CSC HR capacity	
Develop leadership strategies and career continuum through training, coaching, mentoring and support tools for continuous learning and development	Developed training programs: orientation for new employees, succession planning for senior management, conflict resolution	
Provide support to staff to manage the challenges of the correctional environment	Made many training programs mandatory	
Develop collaborative approaches to correctional service delivery through arrangements with federal, provincial and territorial jurisdictions	Partnerships: federal-provincial substance abuse intervention training; Federal-Provincial-Territorial Working Group for Restorative Justice and Victims; training with RCMP in restorative justice Increased coordination with federal government partners in restorative justice Community partners: implemented computerized data system for	

Support Canada's foreign policy priority in human rights and criminal justice matters, through providing expertise and helping establish safe and humane corrections in developing countries	volunteers, completed <i>National Volunteer Handbook</i> ; established Aboriginal advisory and working groups Exchange of Service Agreements signed with New Brunswick, Quebec, British Columbia, Alberta Assistance provided to: Hungary, Slovakia, Czech Republic, Barbados, St. Lucia, Sweden, Namibia, Algeria Support to United Nations (UN): participated in Kosovo Correctional Service; seconded senior manager in Afghanistan To support UN Development Program (UNDP): gave keynote address at Conference; planned interventions in Honduras and Brazil; supporting UNDP programming in Afghanistan To develop relationship with UN Dept of Peacekeeping Operations (DPKO): provided advice to UN DPKO in Haiti and Afghanistan; assisted in mission development in Liberia; working with DPKO in Afghanistan
Implement Modern Comptrollership strategies to support effective allocation and use of resources and support management decision-making and accountability	 Developed an action plan of 23 initiatives Coordinated Departmental Management Improvement Plan Revised CD 001 on CSC's Mission Updated planning cycle model and related tools (completed Overview, information deck for Parliamentarians, modified Legal Risk Management) Management Accountability Framework (MAF) and Program Activity Architecture (PAA) to improve transparency (PCO/TBS MAF, PRAS review, mapping of commitments)
Optimize the maintenance and delivery of common service systems in support of correctional operations	Reviewed selected common services provided Supported migration of Offender Management System Renewal (OMS-R); implemented CEDv2; networked CSC desktops; developed functional technical disaster recovery plan Performance Assurance reviewed Informatics Services Grievance process: improved timeliness
Implement Knowledge Management initiatives to ensure that operational staff have the information they need to make informed and timely decisions	 Put on line: Circles of Support, Accountability Resources, and Manual on Religious and Spiritual Accommodation Published CD 726 using Knowledge Management (KM) format Integrated Aboriginal policy within existing CSC policy Consulted with Long-Term Supervision Order (LTSO) Regional Representatives regarding: KM docs on LTS and Appearing as a Witness Developed models for case management knowledge support tools Ensured completion of KM system for grievances management
Conduct policy research related to CSC strategic challenges	 Consulted on reduction/elimination of exposure to 2nd hand smoke in institutions Pastoral Care Impact Study: action plan for 25 recommendations Research under way: Community Engagement Impact Study, assessment technology Completed research report on learning disabilities instructional pilot project Developed research agenda for Aboriginal research, Dynamic Factor Identification Analysis Violent offender assessment, program completion research, program evaluation framework Report on learning disabilities instructional pilot project Examined risk assessment for Aboriginal offenders, correctional staff retention and measurement of change



Completed research report on parole officer training Research projects re: Aboriginal offenders, halfway houses, visible minority offenders, Citizens' Advisory Committees (CAC)
Medium-term projections of federal offender populations

B. Modern Comptrollership

For fiscal year 2003/04, CSC committed to:

- a) implement Modern Comptrollership strategies to support effective allocation and use of resources and support management decision-making and accountability;
 and,
- b) optimize the maintenance and delivery of common services systems in support of correctional operations.

CSC has implemented various projects to support the implementation of Modern Comptrollership strategies. A first Action Plan was created addressing Capacity Assessment identified opportunities. This Plan was expanded and is now entitled the Management Improvement Plan. This plan includes not only CSC specific approved operational projects, but also other initiatives to enhance management capabilities. Many of these projects were either realized or are well underway (i.e., the implementation of a revised budget allocation process using monitoring by expenditures envelopes, and the review of Health Care Services funding mechanisms and of an internal process regarding Workers Compensation and Return to Work programs). The responsibilities of the CSC's Comptrollership Office have evolved from coordinating activities required by the MAF implementation role to also being responsible for the application of the Management Resources and Results Structure.

While CSC has not been identified as one of the departments targeted for the implementation of Service Improvement Initiative, proposals for different delivery mechanisms of common services have been analyzed to optimize the maintenance and delivery of common services systems in support of correctional operations, such as Information Technology, Food services, Finance, etc. Following consultations with key stakeholders, standards and indicators are being developed to measure efficiency.

C. Government On-Line

In order to keep the information current and relevant to all audiences, a user committee has been established to oversee new publications and changes to the ever evolving site. Additions to the site are aimed at informing the public about CSC's mission and values, and provide educational tools to ensure Canadian citizens are provided with timely, correct information about how the department manages offenders and protects society.

In addition, the CSC Intranet site (InfoNet) has proven to be a fundamental communication tool within the Department. The site houses all policies guiding the Department as well as on-line tools and information required by employees to do their jobs.

D. Sustainable Development Strategy

Issues of sustainable development remain very much on CSC's agenda as the Service moves into implementing its third Sustainable Development Strategy (SDS 2004-07). By accomplishing long-term environmental goals in its institutional operations, CSC can enhance its preventative role by limiting the deterioration of the environment and its potential effects on the health and standard of living of Canadians.

Departmental SDSs for 2004–07 were tabled in Parliament in February 2004, updating those that had been tabled three years earlier. Our current SDS provides a summary on progress made against commitments in the SDS tabled in February 2001. Linkages between the SDS 2004 and the previous strategy were included in SDS 2004, including ongoing key commitments. The following web-link provides specifics: http://www.csc-scc.gc.ca/text/pblct/sustain/8_e.shtml

Long-term goals address the integrity of the atmosphere (air quality) and the hydrosphere (water) as well as the availability of natural resources. Specific targets include the following:

- Reduction of greenhouse gases, carbon dioxide and methane;
- Reduction of emissions that contribute to smog (volatile organic compounds and nitrogen oxides);
- Taking steps to reduce water pollution (leachate from contaminated sites, runoffs from land, sewage);
- Reducing water use and solid waste generation and;
- Providing environmental awareness training to offenders.

CSC's performance information, in all of our correctional facilities, is gained through data collection instruments, some of which are "real time" reports, or various source testing projects and modeling techniques.

Achievements

In 2002/03 a plan had been activated to speed up the implementation of a more robust Environmental Management System (EMS). The plan included the drafting of a CD and technical guidelines, integrating Policy and Accountability frameworks, and the provision of training to senior, middle and front line managers. A total of over 400 training/days had been delivered to over 200 managers with direct responsibilities for strengthening CSC's EMS.



In June 2003, the CD has been promulgated, along with nine enforceable Environmental Guidelines. Progress has been made in implementing the Guidelines in 2003/04 although there are variances in level of implementation from Region to Region.

SDSs typically include commitments made by departments and agencies to make their operations greener. At a government-wide level, such activities are co-ordinated under the Sustainable Federal House in Order (SFHIO), which includes work toward common measurement and reporting methods across departments. Where possible, CSC follows SFHIO guidelines in reporting progress on sustainable development commitments related to its specific operations.

CSC is actively managing many of its contaminated sites. In 2003/04, CSC spent \$890,000 on site assessments and remediation engineering plans. In total, over the past five years, CSC spent over \$4 million on site assessments and risk management techniques. CSC has also produced an update to its five-year Contaminated Sites Management Plan, in compliance with TBS Policy. The following web-link provides specifics on the status of ongoing projects: http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/dfrp-rbif/cs-sc/numbers-numeros.asp?view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592&language=en.

E. Government Response to the 26th Report of the Standing Committee on Public Accounts

The 26th Report of the Standing Committee on Public Accounts was released in November 2003. This report reviewed the April 2003 report of the Auditor General of Canada (Chapter 4, CSC, Reintegration of Women Offenders) and CSC's response to it. It also addressed some of the issues discussed during the Commissioner's testimony before the Committee on May 14, 2003.

A total of 12 recommendations were put forth in the Standing Committee's report, including calls for CSC to terminate the co-location of women offenders in men's institutions, to undertake further testing of classification instruments used for women offenders, to provide reintegration programs more specific to women, to enhance employment programs, to increase program options for Aboriginal women offenders, to improve programs and accommodation options for women offenders in the community, and to establish an external body to oversee the grievance process.

Eight of the recommendations put forth by the Standing Committee on Public Accounts require CSC to detail progress in its Departmental Performance Report. These recommendations, a summary of the Government's response to them, and associated progress/results are documented below.

Recommendation No. 2

That CSC implement its action plan that addresses the recommendations contained in Chapter 4 of the April 2003 Report of the Auditor General according to the timetable set forth in the plan, and report the results to Parliament in its annual performance reports.

Results/Response

In the summer of 2003, CSC developed and provided its Action Plan to the Auditor General to address the 11 recommendations put forth in the Report. CSC is currently implementing the Action Plan. Regular progress reports are submitted to the Auditor General.

Recommendation No. 4

That upon completion of the tests (i.e., reliability and validity testing of classification instruments used for women offenders), CSC report the results and any actions taken in response to the outcomes in its annual performance report for the year in which testing occurred.

Results/Response

CSC contracted with an external firm to conduct Inter-Reliability Tests on the Custody Rating Scale (CRS) and the Offender Intake Assessment (OIA). Public Safety and Emergency Preparedness Canada (PSEPC) is reviewing all research conducted to date for both men and women offenders.

Recommendation No. 5

That CSC conduct and integrate into its decision-making process a regular evaluation of its intervention programs for women to determine their effectiveness and report the results to Parliament in its annual performance report. The Service should also reference any adjustments to its intervention programs made in response to the evaluation findings. CSC's evaluation should include programs to address the physical and sexual abuse suffered by offenders in their lives, and the accessibility of mental health support programs and the linkages between programs intended for women offenders within institutions and the community.

Results/Response

All of CSC's women offender correctional programs include a 'built-in' evaluation plan where offenders are assessed both pre- and post- program participation. The process requires sufficient data and sample sizes to properly assess programs. Given the few numbers of women, these evaluations take time.



CSC is evaluating a number of its correctional programs for women offenders, including: the Women Offender Substance Abuse Program (WOSAP), Spirit of a Warrior, Circles of Change, Dialectical Behaviour Therapy, and Psychosocial Rehabilitation.

Institutional program facilitators completed the WOSAP training in May 2003 and program delivery began shortly after. A second training session was held in June 2004. To date, over 200 women have started the program at one of the five pilot sites, completing the Engagement and Education module, and over 50 women have participated in the Intensive Therapeutic Treatment Module of the program. Preliminary results indicate that program objectives are being met. The Maintenance module has also been put in place and women who have completed the program are able to continue treatment within the institutions and in their communities. Research is underway to provide a comprehensive evaluation of the impact of the program on women offenders.

An evaluation framework for the Spirit of a Warrior program was completed in 2003/04. The framework was subsequently presented to stakeholders and approval was granted to go forth with the evaluation proper. Evaluation of this program will commence in 2004/05.

The Circles of Change program was slated for evaluation in 2003/04. Unfortunately, deficiencies in data collection and participant attrition rates precluded meaningful analysis and rendered the results inconclusive. In spite of such, a brief summary of the process and data will be prepared. Details will be provided in the next DPR.

The preliminary evaluation of the Dialectical Behaviour Therapy (DBT) program is nearing completion. Forty-two staff and 23 women from facilities across Canada took part in semi-structured interviews and 20 staff surveys were completed. Qualitative research techniques (content analysis) indicate that staff and participants demonstrate an understanding of the goals and objectives of DBT. In addition, more than one-half indicated that they are in the process of achieving these goals. While overall results were supportive of the effectiveness of this treatment approach, preliminary analysis suggests some program components within DBT could be ameliorated. Given that the evaluation has yet to be finalized, and quantitative analyses are forthcoming, specific results cannot be provided at this time; they will be detailed in the next DPR.

Evaluation of the Psychosocial Rehabilitation program is nearing completion. Forty staff and three women from facilities across Canada took part in semi-structured interviews and 18 staff surveys were completed. Given the small number of women offenders participating in the program, primarily qualitative research techniques were employed in this evaluation. Thematic content analysis formed the basis of which the following results emerged. Overall, both staff and women identified the core objective of PSR as teaching basic life skills and all of the participants who were interviewed confirmed that they feel they are making progress towards accomplishing their personal goals. Importantly, only 50% of staff feel that the program goals are being met. Again, given that the evaluation has yet to be finalized, specific results cannot be delineated at this time; they will be detailed in the next Departmental Performance Report.

The Service continues to work to refine these gender-specific programs and will report current and future program evaluation results in subsequent DPR.

Institutional and community programs are being adjusted to allow for open-entry, where appropriate (e.g., WOSAP and DBT). Others have been adjusted to allow for small group and/or one-to-one intervention.

Abuse issues are addressed in the WOSAP, the DBT program, and the Survivors of Abuse and Trauma program. A preliminary review of the Survivors of Abuse and Trauma program was conducted in 2001 and some refinements were made to the program at that time.

A Substance Abuse Maintenance/Relapse Prevention Program for women offenders has been implemented in eleven community districts. The Program is in the process of being piloted and evaluated.

A Community Integration Program has also been implemented to assist women offenders with their transition back into the community.

Community Integration Workers are placed in each of CSC's Structured Living Environment houses.

Recommendation No 6

That CSC place an emphasis on the timely provision of, and full access to, adequately resourced programs that will assist women offenders obtain skills relevant to the current job market and secure meaningful, rewarding employment following completion of their sentences. This emphasis must result in an employment strategy for inclusion in the Service's RPP for 2004.

Results/Response

The Service's Research Branch is conducting a survey with both incarcerated women and women on conditional release to obtain an enhanced understanding of their work experience and current needs. Survey dissemination to offenders and staff began in February 2004 and is now complete. Data collection and analysis will conclude in the Fall 2004.

The information derived from the above survey will serve as the basis for developing a national employment strategy framework for women offenders. Details will be provided in the next DPR.



Recommendation No. 7

That following implementation of programs geared towards the provision of marketable skills for women offenders, CSC regularly evaluate the success of its efforts and report the results to Parliament in its annual performance reports.

Results/Response

CSC was successful in allocating 10% of its total vocational training program restructuring monies (\$1.1 M) to women offender initiatives in 2002-2003. The monies were designated into the following: Career and Occupational Preference System (COPS) and Career Ability Placement Surveys (CAPS); Vocational Assessments; Basics in Food Safety; WHMIS; Industrial Cleaning Program; First Aid and CPR; Portfolio and Essential Skills; Socio-Occupational Integration Services; Industrial Sewing Machine Mechanic's Helper and Industrial Design.

Progress related to the national employment strategy framework for women offenders and newly implemented programs will be documented in the next DPR.

Recommendation No. 8

That CSC work with its counterparts in the provinces and territories and with non-governmental women's advocacy organizations to develop a shared approach to addressing the needs of women offenders under community supervision and discuss the results in its annual performance reports to Parliament.

Results/Response

Discussions have begun with the Heads of Corrections Sub-Committee on Women Offenders. It is anticipated that CSC and its provincial and territorial counterparts will meet in 2005.

Non-Governmental Stakeholders: CSC held a National Community Initiatives Meeting with stakeholders in June 2003 and a National Aboriginal Community Initiatives Meeting in May 2004. The purpose of both meetings was to examine current program and service delivery and to further enhance community initiatives for women offenders. Results of these meetings are being analyzed and next steps will be determined.

Recommendation No. 9

That CSC in each region, together with its provincial and territorial counterparts and community stakeholders, establish targets for the significant improvement of community accommodation for women in conflict with the law and make every effort to secure adequate public funding to meet those targets.

Results/Response

CSC has arrangements with community service providers for 144 beds in the community for women on day parole or on statutory release with residency. While there is sufficient bed space to meet the residential accommodation needs of women on day parole or residency, CSC continues to work with its partners to expand and strengthen these and other residential options for women in the community.

In the last three years, residential accommodation for women offenders in the community has increased by 37 beds. These beds are dispersed across the country as follows: Pacific (1), Prairies (18), Ontario (5), and Atlantic (13).

Progress will continue to be detailed in subsequent DPRs.

Recommendation No. 10

That CSC work closely with interested Aboriginal communities to help them develop the capacity to participate in reintegration efforts for Aboriginal women offenders, and report progress in its annual performance reports to Parliament. In so doing, that CSC, together with other federal government departments, its provincial and territorial counterparts and Aboriginal organizations, explore new means of providing the necessary financial resources to those communities wishing to undertake the responsibility of assisting in the reintegration of women offenders.

Results/Response

CSC is already involved in a number of initiatives to help develop the capacity of Aboriginal communities to participate in the reintegration efforts of Aboriginal women offenders. For example:

- Regions have been engaged in discussions with a number of Aboriginal communities regarding potential Section 84 arrangements.
- A total of 10 Section 84 arrangements with Aboriginal women offenders are currently in effect.
- Institutional awareness sessions have been held to increase staff and inmate knowledge about Section 81 and 84 provisions.
- 10 Aboriginal Community Development Officer positions have been staffed across the country to create links for both men and women offenders with Aboriginal communities, to raise Aboriginal community interest in participating in the correctional process, and to initiate Section 84 arrangements.
- An Aboriginal Advisory Committee has been established in the Pacific Region to explore Section 81 and 84 arrangements for women offenders.
- Two institutional, culturally-specific programs are currently offered to Aboriginal women offenders to help prepare them for release: Spirit of a Warrior and Circles of Change.



A National Aboriginal Community Initiatives meeting was held in May 2004. Participants examined current program and service delivery in Aboriginal communities and discussed ways to further develop and enhance community initiatives for Aboriginal women offenders. Results of this meeting are being analyzed and next steps will be determined.

One of CSC's priorities for 2004/05 is to strengthen citizen and community engagement and criminal justice partnerships in correctional endeavors.

Some of the resources allocated for this priority will be dedicated to enhancing the role of Aboriginal communities in the correctional process. The Department of Public Safety and Emergency Preparedness will explore new means of providing assistance to communities wishing to undertake the responsibility of assisting in the reintegration of Aboriginal women offenders.

F. Planned Effective Corrections Allocations

Aboriginal Community Reintegration

			Re	gions			
Project Description	Pacific	Prairies	Ontario	Quebec	Atlantic	NHQ	Totals
Priority 1 - Reintegration and Urban	-						
Transition Support							
Coordination and Support of Activities						150,000	150,00
Aboriginal Lifeline Outreach Worker	25,000	23,900				6,100	55,00
Aboriginal Outreach Worker - Chaplaincy						40,000	40,00
ACDO Travel		12,000			25,000		37,00
ACDO Salary	116,000	165,000	58,000	58,000	58,000		455,00
FSIN – Prairies (ongoing from last year)		43,100					43,10
Resource Compendium	20,000						20,00
Urban/Transition Support Worker/Elders		130,000	90,000	48,000	36,000		304,00
Sub-Total - Priority 1	161,000	374,000	148,000	106,000	119,000	196,100	1,104,100
Priority 2 - Community Capacity Building							
National Aboriginal Working Group						525,000	525,00
AFN Think Tank						100,000	100,00
Morning Star Residential Facility		66,020					66,02
Sub-Total - Priority 2	-	66,020	-	-	-	625,000	691,02
Priority 3 - Inuit Offender Management							
Inuit Offender Management Development						75,000	75,00
Happy Valley/Goose Bay ESA Dev.					50,000	75,000	50,00
Inuit Programming				60,000	30,000		60,00
Sub-Total - Priority 3		-		60,000	50,000	75,000	185,00
Sub-Total - Friority S				00,000	20,000	75,000	100400
Priority 4 - Healing Lodge Strengthening							
Coordination, Monitoring &							
Support/Communications						200,000	200,00
Pathways - Sask. Pen Max. & Stony		500.000					
Mountain		500,000					500,00
Pathways - La Macaza - Quebec Region				300,000			300,00
Pathways Project Director	70,000		70,000	70,000	70,000		280,00
Healing Lodge Implementation	150,000	150,000		50,000	25,000		375,00
Sub-Total - Priority 4	220,000	650,000	70,000	420,000	95,000	200,000	1,655,00

			Reg	gions			
Project Description	Pacific	Prairies	Ontario	Quebec	Atlantic	NHQ	Totals
Priority 5 - Research, Evaluation and							
Program Development							
Basic Healing Program & Family							
Violence/Aboriginal Substance Abuse							
Program						450,000	450,000
Research Branch						250,000	250,000
Aboriginal Women's Programming (
WARRIOR)	20,000	45,000					65,000
Evaluation of EC Initiatives						100,000	100,000
Sub-Total - Priority 5	20,000	45,000	-		-	800,000	865,000
Priority 6 - Innovative Offender							
Management							
National Meetings (NAAC, Elders,)						174,880	174,880
Aboriginal Gangs – Prairies (Bimosewin)		450,000					450,000
Sub-Total - Priority 6	-	450,000	-	-	-	174,880	624,880
m . 1	404.000	1 505 030	210,000	500,000	2/4000	2.050.000	£ 125 000
Totals	401,000	1,585,020	218,000	586,000	264,000	2,070,980	5,125,000

Community Reintegration

			Reg	gions			
Project Description	Pacific	Prairies	Ontario	Quebec	Atlantic	NHQ	Totals
Aboriginal Programs							
ISOYW						301,000	301,000
Com. Reintegration ProgTotals	-	-	-	-	-	301,000	301,000

Community Halfway House Development

		Regions					
Project Description	Pacific	Prairies	Ontario	Quebec	Atlantic	NHQ	Totals
Developmental Projects	298,000	181,000	71,000	213,000	219,000	18,000	1,000,000
Community Halfway House - Totals	298,000	181,000	71,000	213,000	219,000	18,000	1,000,000

Community Engagement - Volunteers

		Regions					
Project Description	Pacific	Prairies	Ontario	Quebec	Atlantic	NHQ	Totals
Volunteer Contracts/ Training / Recruitment							200,000
Activities / National Initiative	39,000	25,000	17,000	41,000	39,000	39,000	200,000
Community Engagement - Totals	39,000	25,000	17,000	41,000	39,000	39,000	200,000

Management - ACCOP

			Reg	gions			
Project Description	Pacific	Prairies	Ontario	Quebec	Atlantic	NHQ	Totals
Management Activities						100,000	100,000
Management - Totals						100,000	100,000

			Quebec		NHQ	Totals
Total Planned Effective Corrections Allocations 2003/04 738,00	0 1,791,020	306,000	840,000	522,000	2,528,980	6,726,000

	Pacific	Prairies	Ontario	Quebec	Atlantic	NHQ	Totals
CORCAN	147,000	354,067	200,676	195,000	103,257	-	1,000,000



Appendix B: Financial Information

A. Cost of Maintaining Offenders in Federal Institutions by Security Level

The following table is a summary of direct institutional costs per offender (i.e., excluding capital, transfer payments and operating costs of headquarters) for the five year period 1998/99 to 2002/03, in current year dollars.

Annual Costs per Offender - \$ Current

	2002/03	2001/02	2000/01	1999/00	1998/99
Maximum - Men	110,213	108,277	98,904	96,740	87,135
Women	169,399	155,589	132,475	115,465	113,610
Medium	69,716	71,894	63,931	60,673	52,688
Minimums/Farms	69,239	69,178	57,912	53,634	46,988
CCC	42,202	41,583	33,799	29,921	29,522
Average Institutional Cost	80,807	80,373	70,343	66,384	59,550
Parole	19,527	17,520	15,903	14,534	13,114

B. Business Line Expenditures

Total Budget Approved 1,578,219,670

Actual Expenditures 1,526,102,706 96.7%

Variance 52,116,964 3.3%

Actual FTEs Utilized (employees) 14,495

Business Line Expenditure

	Main	Planned	Total	Final Total	Actual FTEs	Percentage
Business Line	Estimates	Spending	Authorities	Actuals	Utilized	of FTEs
Care	208,187,000	211,787,000	223,424,211	225,219,974	1,343	9.3%
Custody	651,479,000	653,949,000	663,781,002	628,326,126	6,800	46.9%
Reintegration *	482,796,000	500,096,000	501,527,315	468,736,213	4,464	30.8%
Corporate Services	193,401,000	193,401,000	189,487,142	203,820,393	1,887	13.0%
TOTAL	1,535,863,000	1,559,233,000	1,578,219,670	1,526,102,706	14,495	

^{*} includes CORCAN Revolving Fund.

C. Financial Statement of Departmental Corporation CORCAN Revolving Fund

STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

[in thousands of dollars]

As at March 31

	2004	2003
	\$	\$
AGGERTA		
ASSETS		
Current	0.486	7.500
Accounts receivable [note 4]	8,176	7,522
Inventories [note 5]	8,639	10,147
Other	34	18
Total current assets	16,849	17,687
Capital assets [note 6]	6,837	6,614
	23,686	24,301
LIABILITIES		
Current		
Accounts payable <i>[note 7]</i>	7,125	12,094
Vacation pay and salary accrual	1,675	1,381
Current portion of obligations under capital lease <i>[note]</i>		1,561
Total current liabilities		
1 otal current habilities	8,818	13,491
Long-term:		
Employee termination benefits [note 9]	2,773	2,626
Obligations under capital lease [note 8]	24	42
	11,615	16,159
Commitments and contingencies [notes 10 and 13]		
Equity of Canada		
Contributed capital <i>[note 14]</i>	30,542	30,542
Accumulated net charge against the Fund's authority	(7,082)	(8,731)
Accumulated deficit		
	(11,389)	(13,669)
Total equity of Canada	12,071	8,142
	23,686	24,301

 ${\it The\ accompanying\ notes\ are\ an\ integral\ part\ of\ the\ financial\ statements}$



CORCAN Revolving Fund

STATEMENT OF OPERATIONS

[in thousands of dollars]

Year ended March 31

	2004	2003
	\$	\$
Revenues [note 11]	49,984	62,685
Cost of goods sold [note 11]	57,078	68,105
Gross margin	(7,094)	(5,420)
OTHER REVENUES		
Training and correctional fees [note 3]	21,824	21,716
Miscellaneous	560	843
	22,384	22,559
EXPENSES		
Operating	5,937	5,522
Administrative	5,357	8,210
Selling and marketing	1,716	1,952
	13,010	15,684
Net income for the year	2,280	1,455

The accompanying notes are an integral part of the financial statements

CORCAN Revolving Fund

STATEMENT OF ACCUMULATED DEFICIT

[in thousands of dollars]

As at March 31

	2004	2003 \$
Balance, beginning of year	(13,669)	(15,124)
Net income for the year	2,280	1,455
Balance, end of year	(11,389)	(13,669)

The accompanying notes are an integral part of the financial statements



CORCAN Revolving Fund

STATEMENT OF CASH FLOWS

[in thousands of dollars]

Year ended March 31

	2004 \$	2003 \$
OPERATING ACTIVITIES		
Net income for the year	2,280	1,455
Adjustments for non-cash items:	,	,
Provision for termination benefits	478	472
Amortization	1,407	2,548
Other	(25)	282
	4,140	4,757
Changes in non-cash working capital:		
Accounts receivable	(654)	2,370
Inventories	1,508	2,055
Other	(16)	(5)
Employee termination benefits	(331)	(276)
Accounts payable	(4,969)	(8,637)
Deferred revenue	<u> </u>	(641)
Vacation pay and salary accrual	294	62
Net financial resources used by operating activities	(28)	(315)
INVESTING ACTIVITIES	(1.505)	(1.400)
Capital assets acquisitions	(1,795)	(1,400)
Proceeds on disposal	190	21
Net financial resources used by investing activities	(1,605)	(1,379)
FINANCING ACTIVITIES		
Capital lease obligations	(16)	(156)
Net financial resources used by financing activities	(16)	(156)
Net decrease in accumulated net charge		
against the Fund's authority	(1,649)	(1,850)
Accumulated net charge against the Fund's authority,		
beginning of year	8,731	10,581
Accumulated net charge against the Fund's authority		
end of year	7,082	8,731

The accompanying notes are an integral part of the financial statements

1. AUTHORITY AND PURPOSE

CORCAN Revolving Fund is an agency within CSC financed by way of a Revolving Fund. The CORCAN Revolving Fund [the "Fund"] was established under *Appropriation Act No. 4, 1991-92*, which authorized the operation of the Fund effective April 1, 1992 in accordance with terms and conditions prescribed by TB. CORCAN Revolving Fund's purpose is to aid in the safe reintegration of offenders into Canadian society by providing employment and training opportunities to offenders incarcerated in federal penitentiaries and, for brief periods of time, after they are released into the community. The Fund has a continuing non-lapsing authority from Parliament to make payments out of the Consolidated Revenue Fund for working capital, capital acquisitions and temporary financing of accumulated operating deficits, the total of which is not to exceed \$5,000,000 at any time. An amount of \$15,218,000 representing net assets assumed by the Fund was charged to this authority when the Fund became operative on April 1, 1992.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

The financial statements have been prepared in accordance with the reporting requirements for revolving funds prescribed by TB. Since a precise determination of many assets and liabilities is dependent upon future events, the preparation of financial statements for a period necessarily involves the use of estimates and approximations which have been made with careful judgment. These financial statements present the assets, liabilities and results of operations of the Fund and have been prepared with reasonable limits of materiality and within the framework of the accounting policies summarized below. The basis of accounting used in these financial statements differs from Canadian generally accepted accounting principles because services received without charge from CSC are not reported as expenses, the obligation for employee termination benefits is based on management's estimate of the liability rather than an actuarial valuation and the liability for employee termination benefits to be assumed in future years [see note 9] is not reflected.

The significant accounting policies are as follows:

Recognition of revenue and expense

Except as noted below, revenues are recognized when goods are sold or services rendered.

For multi-year construction contracts in excess of \$100,000, the percentage of completion method of accounting is used. Degree of completion is determined by comparing direct costs incurred to date to the total direct costs anticipated for the entire contract. The effect of changes to the total estimated income for each contract is recognized in the period in which the determination is made and losses, if any, are recognized fully when anticipated. Profits on construction contracts of up to \$100,000 are recognized when the contract has been substantially completed.



Expenses are recorded in the period they are incurred.

Inventories

Raw materials are valued at cost. Other inventories are valued at the lower of cost and net realizable value.

Capital assets

Capital assets are recorded at cost and are amortized commencing the month following the month of acquisition on a straight-line basis over their estimated useful lives as follows:

Equipment	10 years
Office furniture and equipment	10 years
Computer equipment	3 years
Vehicle fleet	5 years
Livestock	3-5 years

Pension plan

Employees of CORCAN Revolving Fund are covered by the *Public Service Superannuation Act* and the *Supplementary Retirement Benefits Act*. The Government of Canada's portion of the pension cost is included in the employee benefits assessed against the Fund. The actual payment of the pension is made from the Public Service Superannuation and Supplementary Retirement Benefits accounts. Pension plan expense is recognized when it is paid.

Employee future benefits

Employees of CORCAN Revolving Fund are entitled to specified termination benefits based on salary levels in effect at the time of termination as provided for under collective agreements and conditions of employment. Employee termination benefits earned by employees of CORCAN Revolving Fund prior to April 1, 1992 are considered a liability of the TB and, accordingly, have not been recorded in the accounts. The financial statements of CORCAN Revolving Fund include the termination benefits earned by the employees of CORCAN since the inception of the Fund. The employee future benefits are recognized when they are earned.

Sick leave

Employees are permitted to accumulate unused sick leave. However, such leave entitlements may only be used in the event of an illness. As per current Government practice, unused sick leave upon employee termination is not payable to the employee. Accordingly, no amount has been accrued in these financial statements.

Warranty provision

Potential warranty costs associated with products are recorded when the products are sold.

Financial instruments

The fair value of the financial instruments approximates costs unless otherwise specified. The Fund's financial instruments consist of accounts receivable, accounts payable, accound liabilities and long-term debt. It is management's opinion that the Fund is not exposed to significant interest, currency or credit risks arising from those instruments.

3. RELATED PARTY TRANSACTIONS

CORCAN Revolving Fund entered into the following transactions with the CSC, its parent organization:

	2004 \$	2003
		\$
	[in thou.	sands of dollars]
Trade revenues	8,967	12,390
Training, correctional and other fees	21,824	21,716
	30,791	34,106

As at March 31, 2004, CORCAN Revolving Fund has \$1,054,000 receivable from CSC.

CSC has provided and will continue to provide CORCAN Revolving Fund with the use of existing infrastructure including buildings, shops and farms as well as maintenance of said facilities, free of charge.

4. ACCOUNTS RECEIVABLE

	2004 \$	2003 \$
	[in thous	ands of dollars]
Government of Canada	5,520	5,424
Outside parties	3,299	2,813
Less allowance for doubtful accounts	(643)	(715)
	8,176	7,522



5. INVENTORIES

Inventories consist of the following:

5	2004	2003 \$
	\$	
	[in thou.	sands of dollars]
Raw materials	3,850	3,898
Work-in-progress	183	252
Finished goods	4,004	4,664
Agribusiness inventory	1,440	2,167
	9,477	10,981
Provision for obsolete inventory	(838)	(834)
	8,639	10,147

6. CAPITAL ASSETS AND ACCUMULATED AMORTIZATION

Capital assets consist of the following:

	2004		2003
	Accumulated		Accumulated
Cost	Amortization	Cost	Amortization
\$	\$	\$	\$

[in thousands of dollars]

Equipment	21,545	15,958	20,175	15,032
Office furniture and equipment	134	134	1,055	740
Computer equipment	346	331	346	324
Vehicle fleet	937	601	808	545
Livestock	1,160	336	1,075	291
Plant and equipment under capital lease	111	36	113	26
-	24,233	17,396	23,572	16,958
Accumulated amortization	(17,396)		(16,958)	
Net book value	6,837		6,614	

7. ACCOUNTS PAYABLE

	2004 \$	2003 \$
		sands of dollars]
Government of Canada	1,088	1,988
Outside parties	6,037	10,106
	7,125	12,094

8. OBLIGATIONS UNDER CAPITAL LEASE

The future minimum lease payments for obligations under capital lease are:

	\$
	[in thousands of dollars]
2005	21
2006	21
2007	4
	46
Financing charges included therein at 10.95%	(4)
	42
Current portion	(18)
Long-term portion	24

9. EMPLOYEE FUTURE BENEFITS

Termination benefits

Termination benefits earned by employees prior to the creation of CORCAN on April 1, 1992 are considered a liability of the TB and are therefore not recorded in the accounts. As at March 31, 2004, the TB liability for benefits earned by CORCAN employees prior to April 1, 1992 is \$1,362,000 [2003 - \$1,515,000]. The TB will fund the payout of these benefits for a period of up to 15 years from the establishment date of CORCAN. CORCAN will therefore become liable for these benefits within the next three years. The liability for benefits earned after April 1, 1992 is recorded in the accounts as the Employee Termination Benefits. As at March 31, 2004, CORCAN's liability is \$2,773,000 [2003 - \$2,626,000].

CORCAN expensed \$478,000 related to Employee Termination Benefits in 2003-2004.

Pension plan

During the year CORCAN has expensed \$3,908,000 [2003 - \$3,832,000] for employee benefits including \$2,783,000 [2003 - \$2,694,000] of contributions to the Public Service Superannuation Pension Plan.



10. COMMITMENTS

CORCAN Revolving Fund is committed under the terms of various lease agreements. The lease commitments include an amount of \$1,000,000 through 2007, relating to the Kingston warehouse. This lease was renewed in 2003 and expires September 30, 2006.

The minimum annual payments over the next five years are as follows:

	\$
	[in thousands of dollars]
2005	443
2006	426
2007	208
2008	2
2009	2
	1,081

11. REVENUES AND COST OF GOODS SOLD

Year ended March 31, 2004:

	Revenues \$	Cost of Goods Sold \$	Gross Margin \$
	[ir	thousands of dolla	rs]
Agribusiness and forestry	7,370	10,315	(2,945)
Services	5,126	4,647	479
Textile	3,145	4,338	(1,193)
Manufacturing	19,477	24,059	(4,582)
Construction	14,866	13,719	1,147
	49,984	57,078	(7,094)

Year ended March 31, 2003:

	Revenues \$	Cost of Goods Sold \$	Gross Margin \$
	[ir	thousands of dolla	rs]
Agribusiness and forestry	10,172	13,037	(2,865)
Services	4,859	4,962	(103)
Textile	5,770	6,510	(740)
Manufacturing	28,515	29,439	(924)
Construction	13,369	14,157	(788)
	62,685	68,105	(5,420)

12. OTHER INCOME STATEMENT ITEMS

Included in the expenses are the following items:

	2004	2003	
	\$	\$	
	[in thousands of dollars		
Amortization of capital assets (including assets under			
capital lease)	1,407	2,548	
Deferred development costs amortization		206	
Interest on capital lease obligations	5	37	

13. CONTINGENCIES

In the normal course of operations, CORCAN Revolving Fund becomes involved in various claims and legal proceedings. While the final outcome with respect to claims and legal proceedings pending at March 31, 2004 cannot be predicted with certainty, it is the opinion of management that their resolution will not have a material adverse effect on the Fund's financial position or results of operations. A provision for these expenses has been established according to the best estimates of management.

14. CONTRIBUTED CAPITAL

In 2001/02, TB and CORCAN Revolving Fund negotiated a new revolving fund level to reduce CORCAN's Accumulated Net Charge against the Fund's Authority from \$45,000,000 to \$5,000,000. As part of the agreement, TB wrote off \$20,456,000 of CORCAN's Accumulated Net Charge against the Fund's Authority balance and therefore increased CORCAN's Contributed Capital.



15. COMPARITIVE AMOUNTS

The comparative amounts have been reclassified to conform to the current year presentation.

AUDITORS' REPORT

To the Advisory Board of **CORCAN Revolving Fund**

We have audited the statement of financial position of **CORCAN Revolving Fund** as at March 31, 2004 and the statements of operations, accumulated deficit and cash flows for the year then ended. These financial statements have been prepared to comply with Section 4 of the Treasury Board of Canada's policy on special revenue spending authorities. These financial statements are the responsibility of **CORCAN's Revolving Fund** management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of **CORCAN Revolving Fund** as at March 31, 2004 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with the basis of accounting as described in note 2 to the financial statements.

These financial statements, which have not been, and were not intended to be, prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles, are solely for the information and use of the management of the Revolving Fund and the Treasury Board. The financial statements are not intended to be and should not be used by anyone other than the specified users or for any other purpose.

Ottawa, Canada, June 8, 2004.

ERNST & YOUNG

Chartered Accountants



D. Financial Performance Overview

In 2003/04, the budget of the CSC was \$1,535,863,000, as approved by Parliament in the Main Estimates. This budget was comprised of the following main elements, (which includes CORCAN):

	\$M	%
Salaries	790	51.4%
Employee Benefit Plans (EBP)	159	10.4%
Operating	460	29.9%
Capital	127	8.3%
	1,536	

With regard to the distribution of the budget by planning element, the resources were broken down as follows:

	\$M	%
Care	208	13.6%
Custody	652	42.4%
Reintegration	483	31.4%
Corporate Services	193	12.6%
	1,536	

E. Financial Summary Tables

Financial Table 1 – Summary of Voted Appropriations

Financial Requirement by Authority (\$ millions)

				2003/04	
Vote		Total Main Estimates	Total Planned Spending (1)	Total Authorities (2)	Total Actual Spending
	Correctional Service				
15	Operating Expenditures (3)	1,254.0	1,259.1	1,289.8	1,264.7
20	Capital Expenditures (3)	127.0	145.3	126.9	110.1
S	Pensions and other employee				
	Benefits	0.2	0.2	0.0	0.0
S	Contributions to employee				
	benefit plans	154.6	154.6	146.7	146.7
S	CORCAN Revolving Fund	0.1	0.1	13.7	3.8
S	Spending of proceeds from				
	disposal of Crown Assets			1.0	0.8
S	Forgiveness of loans				
S	Court Awards				
S	Refund of previous year's revenues				
	TOTAL DEPARTMENT	1,535.9	1,559.3	1,578.2	1,526.1

⁽¹⁾ As per 2003-2004 Report on Plans and Priorities.

During the fiscal year, the operating and capital budgets were adjusted via Supplementary Estimates to reflect:

- a) management decisions regarding the reintegration agenda;
- b) changes in capital requirements including carry forward; and,
- c) CSC's portion of the government-wide \$1 billion reduction.

⁽²⁾ Main Estimates plus Supplementary Estimates and other authorities.

⁽³⁾ Excludes CORCAN.



Financial Table 2 - Historical Comparison of Total Planned to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending by Business Line (\$ millions)

					Total	less:	Total
Business Line	FTEs	Operating	Capital	Grants &	Gross	Respendable	Net
		(3)		Contributions	Expenditures	Revenue (5)	Expenditures
Care	1,371	206.8	1.2	0.2	208.2		208.2
	1,371	221.1	1.2	1.1	223.4		223.4
	1,343	224.0	0.1	1.1	225.2		225.2
Custody	6,417	530.7	120.8		651.5		651.5
	6,417	543.1	120.7		663.8		663.8
	6,800	534.2	94.1		628.3		628.3
Reintegration							
(*)	4,459	552.0	5.0	2.1	559.0	76.2	482.8
	4,459	569.7	6.9	1.2	577.7	76.2	501.5
	4,464	526.8	17.8	1.2	545.7	77.0	468.8
Corporate	2,102	193.1	0.0	0.3	193.4		193.4
Services	2,102	188.9	0.0	0.6	189.5		189.5
	1,887	203.1	0.2	0.6	203.8		203.8
TOTALS	14,349	1,482.5	127.0	2.5	1,612.1	76.2	1,535.9
	14,349	1,522.8	128.8	2.9	1,654.4	76.2	1,578.2
	14,495	1,488.0	112.1	2.9	1,603.1	77.0	1,526.1
Non-							17.0
Respendable Revenue (6)							17.0
							16.5
Cost of							85.6
services provided by other							79.2
departments							
(4)							86.4
Net cost of	14,349	1,482.5	127.0	2.5	1,612.1	76.2	1,638.4
program	14,349	1,522.8	128.8	2.9	1,654.4	76.2	1,674.4
	14,495	1,488.0	112.1	2.9	1,603.1	77.0	1,629.0

^{*} Reintegration includes CORCAN Revolving Fund.

The source of respendable revenue is the CORCAN Revolving Fund. Revenues are mainly from the sale of products manufactured by inmates.

⁽¹⁾ Numbers in italics denote Total Authorities for 2003/04 (Main plus Supplementary Estimates and other authorities).

⁽²⁾ Bolded numbers denote actual expenditures/revenues in 2003/04.

⁽³⁾ Operating includes Contributions to Employee Benefit Plans and Ministers' allowances.

⁽⁴⁾ The cost of services provided by other departments represents an estimated cost of: accommodation from Public Works and Government Services Canada (PWGSC); cheque issue services from PWGSC; employer's share of Public Service Insurance Plans not included already in Operating expenditures (e.g., Health and Dental Plan) from Treasury Board Secretariat (TBS)' and other services from Human Resources & Development Canada (HRD) and Justice. The actual cost of those services is not available. Therefore, an amount corresponding to the estimated cost has been used as actual.

⁽⁵⁾ These revenues were formerly called "Revenues Credited to the Vote".

⁽⁶⁾ These revenues were formerly called "Revenues Credited to the General Government Revenues (GGR)".

Financial Table 3 – Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Departmental Planned vs Actual Spending by Business Line (\$ millions)

			2003/04					
Business Line	Actual 2001-02	Actual 2002-03	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending		
Care	190	196	208.2	211.8	223.4	225.2		
Custody	648	646	651.5	653.9	663.8	628.3		
Reintegration*	482	483	482.8	500.1	501.5	468.8		
Corporate Services	190	215	193.4	193.4	189.5	203.8		
TOTALS	1,510	1,540	1,535.9	1,559.2	1,578.2	1,526.1		

^{*}includes CORCAN Revolving Fund.

The increase in expenditures for all Business Lines is due to: collective agreements plus increases to contribution to Employee Benefit Plans; and increases in prices paid (inflation) for basic goods and services.

Explanations of changes between the Estimates and the actual expenditures for 2003/04.

For fiscal year 2003/04, the Service has spent the amount of \$1,526.1M or \$9.8M less than the amount approved in Part II of the Estimates; i.e. \$1,535.9M. In order to analyze the financial results of the Service, additional resources provided via Supplementary Estimates should be taken into consideration. The following reconciliation is provided:

Main Estimates	1,535,863
Plus	
Supplementary Estimates "A"	0
Supplementary Estimates "B"	18,676
Treasury Board Vote 5	10,000
Treasury Board Vote 10	758
Crown Assets	1,031
Collective Bargaining	6,251
Increase to EBP	-7,830
Non-Estimate Items	
CORCAN - ANCAFA (net of Main Estimates)	13,647
Others (including Pensions, Crown Assets, etc.)	-176
Total Authority available for use	1,578,220
Less	
CORCAN & Crown Assets	10,134
Disposal Available for	
future years	
Total Available to CSC	1,568,086
Less	
Actual	1,526,103
Variance	41,983



Financial Table 4 – Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Lines

Not Applicable

Financial Table 5 – Revenue: Respendable and Non-respendable

Revenue by Business Line (\$ million)

Respendable Revenue

			2003/04			
Business Line	Actual Actual 2001/02 2002/03		Planned Revenues	Total Authorities (1)	Actual Revenue	
Care	-	-				
Custody	-	-				
Reintegration*	92.4	87.4	76.2	76.2	77.0	
Corporate Services	_	-				
Total Respendable Revenues (2)	92.4	87.4	76.2	76.2	77.0	

Non-Respendable Revenue

			2003/04			
Business Line	Actual 2001/02	Actual 2002/03	Planned Revenues	Total Authorities (1)	Actual Revenue	
Care	9.1	10.0	10.6	10.6	9.3	
Custody	2.6	2.1	3.5	3.5	5.6	
Reintegration*	-		-	-	1.0	
Corporate Services	2.2	4.3	2.9	2.9	0.6	
Total Non-Respendable Revenues (3)	13.9	16.4	17.0	17.0	16.5	
Total Revenues	106.3	103.8	93.2	93.2	93.5	

^{*} includes CORCAN Revolving Fund

⁽¹⁾ Main Estimates plus Supplementary Estimates and other authorities.

⁽²⁾ The source of this revenue in the CORCAN Revolving Fund. Revenues are mainly from the sale of products made by inmates.

⁽³⁾ The main sources of these revenues are: offender canteen sales, user fee revenues such as contracted offender maintenance; offender board and lodgings; and miscellaneous revenues such as fines, telephone, commissions, etc.

Financial Table 6 – Statutory Payments

Not Applicable

Financial Table 7 – Transfer Payments (Grants and Contributions)

Transfer Payments by Business Line (\$ million)

			2003/04				
Business Line	Actual 2001/02	Actual 2002/03	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities (1)	Total Actual Spending	
Grants							
Care		0.0	0.2	0.2	0.1	0.1	
Custody		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
Reintegration		0.1	0.2	0.2	0.0	0.0	
Corporate Services		0.2	0.3	0.3	0.1	0.	
Total Grants	0	0.3	0.7	0.7	0.2	0.2	
Contributions							
Care		1.0	0.0	0.0	0.5	0.5	
Custody	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
Reintegration	3	1.7	1.9	1.9	1.7	1.7	
Corporate Services	1	0.7	0.0	0.0	0.5	0.5	
Total Contributions	5	3.4	1.9	1.9	2.7	2.7	
Total Transfer							
Payments	5	3.7	2.6	2.6	2.9	2.9	

⁽¹⁾ Main Estimates plus Supplementary Estimates and other authorities.



Financial Table 8 - Resource Requirements by Organization and Business Line

Not Applicable

Financial Table 9 - Projects

					2003/04			
Business Line	Current Estimated Total Cost	Actual 2001/02	Actual 2002/03	Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authority (1)	Actual	
Care								
A. Equipment Portfolio		0.2	0.1	1.2	1.2	1.2	0.1	
Custody								
A. New Accommodation Projects								
RHC Pacific Expansion Archambault New CRSM &	72.0	23.6	24.1	12.5	12.5	12.5	11.5	
Redevelopment	51.0		0.2	1.5	1.5	1.5	0.5	
Other Accommodation Projects		18.3	26.8	22.8	22.8	22.8	11.5	
B. Major Asset Preservation Springhill Institution								
Refurbish/Replace	30.0	0.6	1.0	7.0	7.0	7.0	7.0	
Collins Bay Refurbish/Replace	57.0	0.2	3.9	7.0	7.0	7.0	2.0	
Cowansville Refurbish/Replace Saskatchewan Pen	48.0	0.4	0.1	1.8	1.8	1.8	0.3	
Refurbish/Replace Miscellaneous Asset	80.0		0.6	1.5	1.5	1.5	0.6	
Preservation		18.0	14.0	28.1	28.1	28.1	10.5	
C. Regionally Managed		39.7	33.0	30.0	30.0	30.0	39.2	
Projects D. Capital Program		39.7	33.0	30.0	30.0	30.0	39.2	
Management		0.5	0.8	2.5	2.5	2.5	0.7	
E. Capital Contributions (3)		0.5						
F. Equipment Portfolio		13.6	11.0	6.1	7.1	6.0	10.3	
G. Repayment of Y2K Loan		(4.7)	(4.7)					
Reintegration								
A. Equipment Portfolio		19.4	15.0	5.0	22.3	5.0	16.1	
B. CORCAN		2.2	1.4		0.0	1.9	1.6	
Corporate Services		0.5	0.3		0.0	0.0	0.2	
Total Capital Spending		133.0	127.6	127.0	145.3	128.8	112.1	

⁽¹⁾ Main Estimates plus Supplementary Estimates and other authorities.

⁽²⁾ CSC's delegation authority level is \$18 million according to TB decision of December 14, 1995; therefore, only capital projects with total estimated value of \$18 million or above have been individually listed.

⁽³⁾ In Public Accounts, expenditures for Capital Contributions are shown as Transfer Payments and not Capital.

Financial Table 10 – Status Summary of Major Crown Projects

Not Applicable

Financial Table 11 – Loans, Investments and Advances

Not Applicable

Financial Table 12 – Revolving Fund Financial Summaries

CORCAN Revolving Fund (\$ million)

			2003/04			
	Actual 2001/02	Actual 2002/03	Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Revenue	92	85	76	76	76	72
Expenses	80	84	75	75	75	70
Profit (Loss)	12	1	1	1	1	2
Add items not requiring use of funds						
Depreciation/Amortization Changes in Working	2	3	2	2	2	2
Capital	-20	-5	-1	-1	-1	-4
Investing Activities Capital Requirement (depreciable assets)	2	1	2	2	2	2
Cash Surplus						
(Requirements)	-8	-2	0	0	0	-2
Authority: Cumulative	16	4.4	14	4.4	1.4	12
Surplus	16	14	14	14	14	12



Financial Table 13 – Financial Statements of Departmental Corporations

Not Applicable

Financial Table 14 – Contingent Liabilities

Contingent Liabilities (\$ million)

	Amount of Contingent Liability			
List of Contingent Liabilities	March 31, 2002	March 31, 2003	Current as of March 31, 2004	
Claims related to physical or mental injury	2	2	2	
Other Claims	2	1	2	
Total Claims	4	3	4	

Source: Public Accounts (Plate 16).

Appendix C: Policy Requirements

A. Internal Audits

National audit projects completed during 2003/04 include:

• Offender Transfer Audit (Follow-up Audit) (http://www.csc-scc.gc.ca/text/pblct/pa/transfer/offender_transfer_e.shtml)

In addition, the Audit Branch developed and managed the Management Control Frameworks (MCF) (see *Section 2.4 "Corporate Management"*)

B. Evaluations and Reviews

The following evaluations and reviews have been conducted by CSC during 2003/04:

- Evaluation of the Methadone Maintenance Treatment Program
- Canada-New Brunswick Initiative Final Evaluation
- Chaplaincy Evaluation Phase I Pastoral Care
- Evaluation of the Okimaw Ohci Healing Lodge
- Evaluation of the Mother-Child Program
- Final Evaluation of the 1000 CX Initiative
- Evaluation of the Employment & Employability Program (CORCAN)

C. Research

Research Publications Released during FY 2003-2004

The following 12 Research Publications were released during 2003/04. Research publications can be accessed through the CSC web site. English copies are available at http://www.csc-scc.gc.ca/text/research_e.shtml and French copies are available at http://www.csc-scc.gc.ca/text/research_f.shtml.

- R-140 The High Intensity Substance Abuse Program (HISAP): Results from the pilot Programs
- R-139 Safe and Humane Corrections Through Effective Treatment
- R-137 A Medium-Term Federal Offender Population Forecast: 2003- to 2007
- R-134 First Nations, Métis, Inuit and Non-Aboriginal Federal Offenders: A Comparative Profile
- R-133 Predictors of Revocation of Conditional Release among Substance Abusing Women Offenders
- R-132 The Changing Profile of the Federal Inmate Population 1997 and 2002 (Revised)
- R-130 Examination of Healing Lodges for Federal Offenders in Canada



- R-129 The Needs of Métis Offenders in Federal Correctional Facilities in British Columbia
- R-107 Federal Offender Population Movement: A Study of Minimum-Security Placements
- The Safe Return of Offenders to the Community Statistical Overview April 2003
- FORUM on Corrections Research: Volume 15 Number 2, Performance Measurement
- FORUM on Corrections Research: Volume 15, Number 1, Community Engagement

Other Research projects completed or underway during 2003/04 include:

- Policy research on smoking was completed. Based on the findings, Operational Planning is coordinating implementation of measures to reduce/eliminate exposure to 2nd hand smoke in CSC institutions.
- Policy research on offender money management was completed. Consultations are now being initiated with stakeholders.
- Chaplaincy began work on the Community Engagement Impact Study. This phase of
 the Project is taking place in three stages: Community Ministry Boards, the Interfaith
 Committee, and Community Chaplaincy. This project will help CSC Chaplaincy
 understand where its community engagement work is having an impact and how this
 impact can be strengthened.
- Dynamic factor identification analysis research underway.
- Assessment technology: reliability of CSC risk instruments, family violence screening, treatment readiness, program referral and employability – research underway.
- Violent offender assessment.
- Program completion research.
- Correctional staff retention and measurement of change.
- National inventory of research ongoing.
- Examination of Aboriginal assessment tools.
- Evaluation of the "In Search of Your Warrior" program.
- A needs assessment of federal Aboriginal women offenders.
- Examination of Métis offenders (British Columbia, Saskatchewan, Manitoba).
- An examination of the needs of Inuit offenders in federal correctional facilities.
- A program for Inuit federal sexual offenders: An evaluation of the Tupiq program at Fenbrook institution.
- 6th annual Aboriginal Research Conference in Iqaluit, Nunavut, Sep. 30 to Oct. 3, 2003.
- A profile of visible minority federal offenders.
- Community residential facilities in Canada: A profile.
- Citizens' Advisory Committees in Canada.
- Selected annotated bibliography: Aboriginal justice and corrections research.
- Medium-term projections of federal offender populations.

D. Investigations

The following is the list of the national investigation reports (89) that were completed last fiscal year. Each report includes findings and recommendations, when applicable, that are reviewed and monitored at the Executive Committee meetings.

REPORT #	INCIDENT TYPE	INCIDENT LOCATION	Incident date
1410-2-03-07	Inmate Murder	Millhaven Institution	2003-04-16
1410-2-03-11	Sexual Assault	Vancouver, BC	2003-05-31
	Attempted Suicide & Sexual Assault		
1410-2-03-33	on partner	Drummond Institution	2003-10-18
1410-2-03-26	Hostage Taking	Mountain Institution	2003-10-06
1410-2-03-23	Death of inmate during PFV	Millhaven Institution	2003-08-06
1410-2-03-24	Suicide	Port-Cartier Institution	2003-08-31
1410-2-04-02	Suicide	Donnacona Institution	2004-01-22
1410-2-03-04	Murder	Delta, BC	2002-04-01
1410-2-03-21	Murder	Edmonton, AB	2002-01-14
1410-2-03-29	Inmate Murder	Collins Bay Institution	2003-10-06
1410-2-03-13	Inmate Murder	Kingston Penitentiary	2003-06-11
1410-2-04-04	Death Overdose	Federal Training Centre, QC	2004-02-27
1410-2-04-01	UAL Arrested and charged with attempted murder	Prince George, BC	2003-12-19
1410-2-03-18	Murder	Mississauga, ON	2003-07-15
1410-2-03-27	Escape/Hostage Taking/Robbery	Drummond Institution	2003-10-06
1410-2-03-36	Escape	Joliette Institution	2003-12-06
1410-2-03-16	Aggravated Assaults	New Westminster, BC	2003-06-07
1410-2-03-28	Aggravated Sexual Assaults	Vancouver, BC	2003-08-25
1410-2-03-34	Attempted Murder/Robbery	Montreal, QC	2003-11-13
1410-2-03-09	Disturbance	Edmonton Institution for Women	2003-05-13
1410-2-03-20	Escape ETA	Mission Institution	2003-07-25
1410-2-03-06	Murder	Kingston, ON	2003-04-14
1410-2-03-35	Serious Assault on visitor	Kent Institution	2003-12-13
1410-2-04-03	Murder	Winnipeg, MN	2004-02-01
1410-2-03-22	Suicide	Stony Mountain Institution	2003-08-28
1410-2-03-39	Suicide	Grand Valley Institution for Women	2003-12-19
1410-2-03-30	Hostage Taking	Quebec, QC	2003-10-12
1410-2-03-14	Assault	Edmonton Institution	2003-06-12
1410-2-03-08	Extortion	Winnipeg, MN	2003-04-07
1410-2-03-12	Death	La Macaza Institution	2003-05-28
1410-2-03-17	Inmate Murder & Major Disturbance	Kent Institution	2003-06-16
1410-2-03-19	Inmate Murder	Saskatchewan Penitentiary	2003-07-18
1410-2-03-03	Murder of a child in 1992	Edmonton, BC	1992-09-06
1410-2-03-10	Assault	Atlantic Institution	2003-05-25
1410-2-03-37	Suicide	Millhaven Institution	2003-12-08
1410-2-03-05	Murder	Winnipeg, MN	2004-04-06



REPORT #	INCIDENT TYPE	INCIDENT LOCATION	Incident date
1410-2-03-25	Murder	Calgary, BC	2003-09-11
1410-2-03-35	Self-mutilation & Use of Force	Port-Cartier Institution	2003-11-28
1410-2-03-22	Inmate Murder	Atlantic Institution	2003-11-06
1410-2-04-05	Suicide	Mountain Institution	2004-02-25
3100-02-03-	Suicide	Wountain institution	2004-02-23
08-15-231-005	Assault on Inmate	Atlantic Institution	2003-08-15
3100-02-04-	Assault on innate	Attantic histitution	2003-00-13
01-16-231-008	Assault on Inmate by Staff Member	Atlantic Institution	2004-01-16
3100-05-03-	7 issuant on minute by Stain Member	Attantie mattation	20010110
10-10-831	Death Natural Causes	RTC Pacific	2003-10-10
3100-05-03-	Douth Natural Causes	ICI O I dellie	2005 10 10
10-14-848	Death Natural Causes	Ferndale Institution	2003-10-14
3100-05-03-	D WILL THOUSAND		2002 10 11
10-15-831	Death asphyxiated	Matsqui Institution	2003-10-15
3100-05-04-		THE STATE OF THE S	2002 10 10
01-28-221-007	Death Unknown Causes	Westmorland Institution	2004-01-28
3100-06-04-	Death Chair was caused	THE STATE OF THE S	20010120
03-01-250-009	Escape ETA	Nova Institution	2004-03-01
3100-10-03-			
05-16-833	Major disturbance/Assault on Inmate	Mountain Institution	2003-05-16
3100-10-03-			
06-22-510	Major disturbance/Assault on Inmate	Stony Mountain Institution	2003-06-22
3100-10-04-			
02-07-539	Major Disturbance	Edmonton Institution	2004-02-07
3100-1-03-08-		Grand Valley Institution for	
02-465	Stillbirth	Women	2003-08-02
3100-15-03-			
06-29-510	Suicide	Stony Mountain Institution	2003-06-29
3100-15-03-			
07-12-535	Escape / Suicide in Community	Edmonton, AB	2003-07-12
3100-15-03-			
07-16-440	Suicide	Collins Bay Institution	2003-07-16
3100-15-03-			
08-13-210-004	Suicide	Springhill Institution	2003-08-13
3100-15-03-			
09-25-571	Suicide in Community	Edmonton, AB	2003-09-25
3100-16-03-	Charges B&E/Robbery/Attempted		
07-27-551	murder	Brandon, MB	2003-07-27
3100-16-03-			
09-26-551	Attempted Murder	Winnipeg, MN	2003-09-26
3100-16-03-			
10-14-572	Charged with Robberies	Calgary, AB	2003-10-14
3100-16-03-	UAL Arrested and charged with		
12-12-551	assault	Winnipeg, MN	2003-12-12
3100-20-03-	Charged Sexual		
08-15-285-006	assault/confinement/uttering threats	Fredericton, NB	2003-08-16
3100-2-03-06-			
12-530	Sexual Assault on Inmate	Drumheller Institution	2003-06-12
3100-2-03-06-	Muscling/Extortion/Assault and	Grand Valley Institution for	2005
13-465	Sexual Assault of an Inmate	Women	2003-06-13
3100-2-03-07-			
18-415	Assault on Inmate	RTC Ontario	2003-07-18

REPORT #	INCIDENT TYPE	INCIDENT LOCATION	Incident date
3100-2-03-11-			
13-421	Assault on Inmate	Millhaven Institution	2003-11-13
3100-2-03-11-			
17-539	Assault on Inmate	Edmonton Institution	2003-11-17
3100-2-03-11-			
19-450	Assault on Inmate	Joyceville Institution	2003-11-19
3100-2-03-12-			
17-460	Assault on Inmate	Warkworth Institution	2003-12-17
3100-2-04-02-			
22-530	Assault on Inmate	Drumheller Institution	2004-02-22
3100-5\04-02-			
10\312	Death Natural Causes	Montee St-Francois Institution	2004-02-10
3100-5-01-10-			
12-451	Death Natural Causes	Kingston Penitentiary	2001-10-12
3100-5-03-02-			
08-440	Death Overdose	Collins Bay Institution	2003-02-08
3100-5-03-05-			
17-416	Death Unknown Causes	Kingston Penitentiary	2003-05-17
3100-5-03-10-			
02-460	Death Natural Causes	Kingston Penitentiary	2003-10-02
3100-5-03-10-			
22-504	Death Natural Causes	RPC Prairies	2003-10-22
3100-5-03-10-			
29-571	Death Natural Causes	CRF Prairies	2003-10-29
3100-5-03-11-			
08-422	Death Natural Causes	Kingston Penitentiary	2003-11-08
3100-5-03-11-		-	
11-510	Death Unknown Causes	Stony Mountain Institution	2003-11-11
3100-5-03-11-			
29-443	Death Natural Causes	Bath Institution	2003-11-29
3100-5-03-12-			
03-504	Death Natural Causes	RPC Prairies	2003-12-03
3100-5-04-01-			
22-504	Death Natural Causes	RPC Prairies	2004-01-22
3100-5-04-02-			
17-504	Death Natural Causes	RPC Prairies	2004-02-17
3100-7-03-06-			
06-450	Attempted Escapes	Joyceville Institution	2003-06-06
3100-7-03-08-			
19-532	Attempted Escape	Grande Cache Institution	2003-08-19
3100-7-03-08-			
21-530	Escape	Drumheller Annex	2003-08-21
3100-7-03-09-		Grand Valley Institution for	
12-465	Attempted Escape	Women	2003-09-12
3100-7-03-12-			
11-530	Escape	Drumheller Annex	2003-12-11
3100-15-03-			
08-16-561	Suicide	Grande Cache Institution	2003-08-16
3100-15-03-			
11-05-450	Attempted Suicide	Joyceville Institution	2003-11-05



Appendix D: Other Information

A. Federal Institutions by Region and Security Classification

Federal Institutions by Region and Security Classification

Atlantic Region

Atlantic Institution (Maximum)

Nova Institution for Women (Multi-Level)

Springhill Institution (Medium)

Westmorland Institution (Minimum)

Parrtown CCC (Minimum)

Newfoundland and Labrador CCC (Minimum)

Carlton CCC (Minimum)

Carlton Annex CCC (Minimum)

Shepody Healing Centre (Multi-Level)

Dorchester Penitentiary (Medium)

Pacific Region

Kwikwèxwelhp Healing Lodge (Minimum)

Matsqui Institution (Medium)

Pacific Institution (Multi-Level)

Ferndale Institution (Minimum)

Mission Institution (Medium)

William Head Institution (Minimum)

Kent Institution (Maximum)

Mountain Institution (Medium)

Chilliwack CCC (Minimum)

Fraser Valley Institution (Multi-Level)

Regional Treatment Centre (Multi-Level)

Ontario Region

Bath Institution (Medium)

Grand Valley Institution for Women (Multi-Level)

Kingston Penitentiary (Maximum)

Beaver Creek Institution (Minimum)

Frontenac Institution (Minimum)

Millhaven Institution (Maximum)

Collins Bay Institution (Medium)

Joyceville Institution (Medium)

Pittsburgh Institution (Minimum)

Regional Treatment Centre (Multi-Level)

Warkworth Institution (Medium)

Isabel McNeill (Minimum)

Fenbrook Institution (Medium)

Portsmouth CCC (Minimum)

Keele CCC (Minimum)

Hamilton CCC (Minimum)

Québec Region

Archambault Institution (Medium)

Drummond Institution (Medium)

La Macaza Institution (Medium)

Cowansville Institution (Medium)

Federal Training Centre (Minimum)

Leclerc Institution (Medium)

Donnacona Institution (Maximum)

Joliette Institution (Multi-Level)

Regional Mental Health Centre (Multi-Level)

Ogilvy CCC (Minimum)

Montée Saint-François Institution (Minimum)

Sainte-Anne-des Plaines Institution (Minimum)

Regional Reception Centre (Maximum)

Port-Cartier Institution (Maximum)

Laferrière CCC (Minimum)

Marcel Caron CCC (Minimum)

Hochelaga CCC (Minimum)

Martineau CCC (Minimum)

Sherbrooke CCC (Minimum)

Prairie Region

Bowden Institution (Medium)

Bowden Annex (Minimum)

Rockwood Institution (Minimum)

Edmonton Institution for Women (Multi-Level)

Drumheller Institution (Medium)

Drumheller Annex (Minimum)

Regional Psychiatric Centre (Multi-Level)

Stony Mountain Institution (Medium)

Edmonton Institution (Maximum)

Riverbend Institution (Minimum)

Grande Cache Institution (Minimum)

Saskatchewan Penitentiary (Multi-Level)

Okimaw Ohci Healing Lodge (Multi-Level)

Willow Cree Healing Lodge (Minimum)

Grierson Centre (Minimum)

Pê Sâkâstêw (Minimum)

Oskana CCC (Minimum)

Osborne CCC (Minimum)

B. Glossary

Aboriginal

First Nation, Métis or Inuit.

Aboriginal community

Aboriginal community is a First Nation, tribal council, band, community, organization or other group with a predominantly Aboriginal leadership.

Administrative segregation

Administrative segregation is confinement to keep the offender from associating with other inmates in order to maintain the security of the penitentiary. Inmates may be segregated involuntarily or voluntarily.

• Involuntary Segregation

The institutional head may order that an offender be confined in administrative segregation if they believe on reasonable grounds that:

- 1. The offender has acted, has attempted to act or intends to act in a manner that jeopardizes the security of the institution or the safety of an individual, and that his or her continued presence in the general population would jeopardize the security of the institution or the safety of any person;
- The continued presence of the offender in the general population would interfere with the investigation of a criminal or serious disciplinary offence;
- 3. The offender would be in danger in the general population and he/she does not request segregation.

Voluntary Segregation

The institutional head may order that an offender be confined in administrative segregation if they believe on reasonable grounds, that the offender would be in danger in the general population, and he/she requests segregation. Administrative segregation shall only occur when there are reasonable grounds to believe one or more of the above conditions exist, and the institutional head is satisfied there is no reasonable alternative to administrative segregation.

Assault:

An assault on an offender or a staff member is defined as a deliberate attack. Injuries include:

- Minor: defined as an injury that does not prevent the continuation of the victim's normal routine or involve treatment in a hospital (i.e., minor abrasions, bruises, superficial cuts, sprains, etc.).
- Major: an injury of a serious nature that results in hospitalization or treatment, which prohibits the victim's return to normal routine for any period of time. It includes cuts requiring sutures, depending on the severity, unconsciousness, broken bones, etc.



Circles of Support and Accountability

Circles of Support and Accountability (CoSA) is a community-based group of professionally supported volunteers, often drawn from the local faith communities. Their task is to assist men convicted of sexual offences who are released from prison at the end of their sentences to reintegrate into society. This is meant to enhance public safety when there is a perceived increased element of risk.

Community-based Residential Facilities (CRF)

Facilities contracted from outside agencies or organizations to house federal offenders in the community.

Community Correctional Centre (CCC)

Community Correctional Centres (CCCs) primarily house offenders on day parole and are designated as minimum-security institutions. In these, the director, parole officers and support staff work as a team, often in co-operation with community partners, to supervise and provide programs for offenders and prepare them for full parole.

Conditional Release

Conditional release helps inmates to make a gradual, supervised return to society while serving their sentence. The *Corrections and Conditional Release Act (CCRA)* sets out four types of conditional release for federal offenders: temporary absences, work release, day parole and full parole.

• Temporary Absences (TAs)

Temporary Absences may be granted to offenders for medical, administrative, community service, family contact, and personal development reasons (relating to rehabilitation) where it is considered that the offender will not present an undue risk to society.

- > Escorted temporary absence (ETA) may be granted at any time during the sentence.
- ➤ Unescorted temporary absence (UTA) may be granted after an offender has served one-sixth of the sentence or six months, whichever is greater.

Temporary absences are authorized by either the Warden of the penitentiary or by the National Parole Board (NPB), depending on factors such as the type of release, the offender's sentence and security classification. Offenders classified as maximum security do not qualify for UTAs.

Work Release (WR)

Work release allows an offender, classified as minimum or medium security and who is judged not to pose an undue risk, to do paid or voluntary work in the community under supervision. Besides offering practical experience to the offender and assistance to the community, work releases contribute to public safety because they assist an offender's reintegration into society and reduce the chances of re-offending.

• Day Parole (DP)

Day parole allows an offender to participate in community-based activities to prepare for release on full parole or statutory release. Generally, offenders

Appendices 123

become eligible to be considered for day parole six months before their full parole eligibility date. First time, non-violent federal offenders are reviewed for Day Parole after having served one-sixth of their sentence. Those imprisoned for either first or second-degree murder become eligible for day parole three years before they are eligible for full parole. The offender is usually required to return to an institution or a halfway house each night.

• Full Parole (FP)

Inmates are normally eligible to be considered for full parole by the NPB, after serving one-third of their sentence, or seven years, whichever is less. Under the *CCRA*, judges have, at the time of sentencing, the option of lengthening the time that violent and serious drug offenders spend in prison by delaying eligibility for full parole until they have completed one-half of their sentence. Offenders sentenced to life for first degree murder or high treason are not eligible to be considered for parole until they have served 25 years. Those sentenced to life for second degree murder may apply for parole after serving between 10 and 25 years, as determined by the Court. However, anyone convicted of murder who must serve more than 15 years before full parole eligibility, may apply after serving 15 years for a judicial review by a Superior Court judge and a jury which may reduce parole eligibility dates. Offenders who are serving life sentences and who are granted parole remain on parole for the rest of their lives.

CORCAN

A Special Operating Agency (SOA) that employs federal offenders for its workforce and, in doing so, provides them with working skills and working habits necessary to compete in the workforce.

Correctional operations

Correctional operations provide for the security and control of inmates, treatment and release planning, monitoring of progress, and the provision of health care.

Correctional programs

Correctional programs are designed to improve the offender's current knowledge and skill level, improving the likelihood of successful reintegration into the community upon release.

Correctional services

Correctional services are services or programs for offenders, including their care and custody.

Double bunking

The placement of two offenders in a cell designed for one.

Healing lodge

Healing lodges opened in 1996 as special institutions for lower-security Aboriginal offenders. The lodges are based on Aboriginal ethics, values and principles, while



meeting the statutory mandate and mission of CSC. They are planned in full partnership with the Aboriginal community. The majority of staff, including the wardens, are Aboriginal. A body of Aboriginal community members monitors the lodges' operations and provides advice on further development.

Health care

Health care includes medical care, dental care and mental health care, provided by registered health care professionals.

Injury (disabling)

An employment injury or an occupational disease that:

- a) prevents an employee from reporting for work or from effectively performing all duties connected with the employee's regular work on any day subsequent to the day on which the injury or disease occurred, whether or not that subsequent day is a working day for that employee;
- b) results in the loss by an employee of a body member or part thereof or in the complete loss of the usefulness of a body member or part thereof, or
- c) results in the permanent impairment of a body function of an employee.

Inmate (Offender)

An inmate (offender), as defined in the CCRA, is:

- (a) a person who is in a penitentiary pursuant to
 - (i) a sentence, committal or transfer to penitentiary, or
 - (ii) a condition imposed by the National Parole Board in connection with day parole or statutory release, or
- (b) a person who, having been sentenced, committed or transferred to penitentiary
 - (i) is temporarily outside a penitentiary by reason of a temporary absence or work release authorized under this *Act*, or
 - (ii) is temporarily outside a penitentiary for reasons other than a temporary absence, work release, parole or statutory release, but is under the direction or supervision of a staff member or of a person authorized by the Service.

Institutions

• Maximum Security Institution

Maximum-security institutions house offenders who pose a serious risk to staff, other offenders and the community. The perimeter of a maximum-security institution is well defined, highly secure and controlled. Offender movement and association are strictly regulated and directly supervised.

Medium Security Institution

Medium-security institutions house offenders who pose a risk to the safety of the community. The perimeter of a medium-security institution is well defined, secure and controlled. Offender movement and association are regulated and generally supervised.

• Minimum Security Institution

Appendices 125

Minimum-security institutions house offenders who pose a limited risk to the safety of the community. The perimeter of a minimum-security institution is defined but not directly controlled. Offender movement and association within the institution are regulated under minimal supervision.

• Multi-level Institution

An institution which houses offenders of different security classifications in different secure areas of the institution.

Internal disclosure

Disclosure:

Information raised within the organization in good faith, based on reasonable belief, by one or more employees concerning a wrongdoing that someone has committed or intends to commit.

• Disclosure made in good faith:

A disclosure supported by consistency of facts (oral/documented). The discloser's intent is to correct a bad situation and not seek punishment regardless of the result of the investigation.

• Disclosure made in bad faith:

The deliberate creation in the discloser's mind or belief, which they in fact know to be false; absence or a reasonable belief or that the discloser knew or ought to have known that there was no reasonable basis for such a belief.

Gross mismanagement:

Actions or situations of a repetitive, continuous, or ongoing nature arising out of management ineptitude, oversight or conscious forethought. As well, gross mismanagement could be failure to exercise due diligence in respect of administering federal government programs and operations.

• Life, health, and safety of Canadians or the environment:

This is a situation that exposes people or the environment to a risk producing injury, harm, or loss.

• Misuse of public funds or assets:

This is an action whereby there was inappropriate use of public funds or assets, without proper authority, or for purposes that are not in line with the Department's mandate.

• Reprisal:

An act of retaliation as evidenced by any improper or offensive conduct by an individual (or group of individuals), to a person who has made a disclosure, and that the individual(s) knew or ought reasonably to have known, would cause offence or harm. This could comprise an act of intimidation or threat, often implicitly, that could adversely affect the performance or the career opportunities of the individual.

• Values and Ethics Code:

The Values and Ethics Code for the Public Service guides and supports public servants in all their professional activities.



Wrongdoing:

An act or omission concerning:

- ➤ A violation of any law or regulation;
- A breach of the Values and Ethics Code for the Public Service;
- Misuse of public funds or assets;
- > Gross mismanagement;
- > A substantial and specific danger to the life, health and safety of Canadians or the environment.

Ion scanner

An ion scanner is an electronic device that has the ability to detect residual amounts of particular drugs on personal items such as money or credit cards.

Major institutional incidents

Major institutional incidents are one dimension of the Corporate Reporting System (CSR). Although some types of escapes are listed in CD 620 as being a major institutional incident, they are not included in this model. In CRS, the major incidents dimension has the following values:

- a. Major Disturbance an incident that greatly disrupts the daily activities of an institution due to violence or other behavior and requires the lock-up of the whole or a significant portion of the inmate population.
- b. Murder Staff the homicide of a staff member.
- c. Murder Inmate the homicide of an inmate within the confines of a federal institution
- d. Attempted Murder the attempt to commit homicide.
- e. Hostage Taking/Forcible Confinement the holding of a staff member or inmate against his/her will.
- f. Suicide the death of an inmate within the confines of a federal institution wherein the offender took his/her life through a conscious action.
- g. Assault on Staff a deliberate attack on a staff member.
- h. Assault on Inmate a deliberate attack on an inmate.
- i. Inmate Fight a physical altercation between two or more inmates where an instigator cannot be clearly identified.

Mental health care

Mental health care is the care of a disorder of thought, mood, perception, orientation or memory that significantly impairs judgement, behaviour, the capacity to recognize reality or the ability to meet the ordinary demands of life.

Methadone

Methadone is an addictive, synthetic, long-acting drug form, which blocks the euphoric effects of heroin. It is orally administered and, in Canada, available only in powdered form, which is usually mixed with juice. According to numerous scientific studies, methadone minimizes adverse physical, psychological, social and criminal effects associated with heroin addiction. It can be prescribed only by a qualified physician; there

Appendices 127

are more than 800 physicians across Canada who are licensed to administer methadone, including several on contract with CSC.

Offender Management System (OMS)

The automated information system used by the Service as its main database for offender information.

Opiates

Drugs containing or derived from opium, used as a sedative narcotic to lessen pain or ease sleep (e.g., codeine and morphine).

Performance agreement

The contract signed between the Commissioner and senior executives, which lists the major objectives and expected accomplishments for the coming year.

Release on expiry of sentence

Release on expiry of sentence is not a conditional release but the full release required when someone has served the entire sentence.

Revocation

Once parolees have violated the conditions of their conditional release, or have been charged with a criminal offence, their conditional release (day parole, full parole) is suspended and they are re-incarcerated. Upon reviewing the case at a formal hearing, the National Parole Board may then decide to revoke parole and have the offender remain incarcerated. If the offender is not re-incarcerated, the conditional release is reinstated.

Security classification

The security classification of each offender is first established during the Intake Assessment process at reception primarily using the Custody Rating Scale. The security classification is subsequently reviewed at key points throughout the sentence using the Security Reclassification Scale. This Scale is a research-based tool that was developed to assist caseworkers to determine the most appropriate level of security (minimum, medium or maximum) at key points throughout the offender's sentence.

Sentence

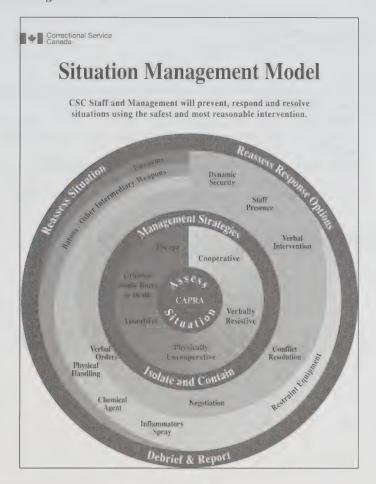
Sentence is a specified term of imprisonment and includes a sentence imposed by a court of a foreign state on a Canadian offender who has been transferred to Canada pursuant to the *Transfer of Offenders Act*.

Service

Service means the Correctional Service of Canada.



Situation Management Model



Statutory Release (SR)

By law, most offenders who are serving sentences of fixed length, and who have not been granted parole or had their parole revoked, must be released on statutory release after serving two-thirds of their sentence. Although statutory release decisions are not made by the NPB, the Board may add conditions to the release to protect society and assist the offender to adjust to the outside world in a law-abiding fashion. Failure to comply with these conditions can result in a suspension by CSC and revocation of the release by the NPB, with the offender then returned to a correctional facility. If the NPB believes that the offender is likely to cause serious harm or commit a serious drug offence before the expiration of the sentence, the Board may, upon referral from CSC: grant the offender "one-chance" statutory release; order the offender to live under strict residential conditions; or order the offender to be detained in penitentiary until the end of the

Appendices 129

sentence. Statutory release does not apply to offenders serving life or indeterminate sentences.

THC (Tetrahydrocannabinol)

The active principle in cannabis (marijuana).

Use of Force

Use of force refers to spontaneous or pre-planned interventions by CSC staff to respond to disruptive and/or threatening behaviour by offenders. In terms of injury:

- **Minor**: an injury that does not prevent the continuation of the victim's normal routine or involves treatment in a hospital (i.e., minor abrasions, bruises, superficial cuts, sprains, etc.).
- Major: an injury of a serious nature that results in hospitalization or treatment, which prohibits the victim's return to normal routine for any period of time. It includes cuts requiring sutures, depending on the severity, unconsciousness, broken bones, etc.

Warrant Expiry Date (WED)

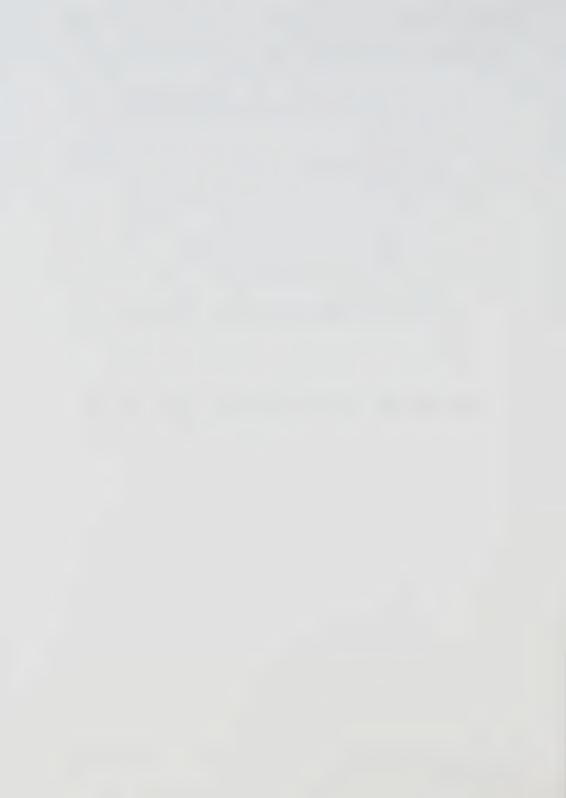
The date the sentence imposed by the courts officially ends.

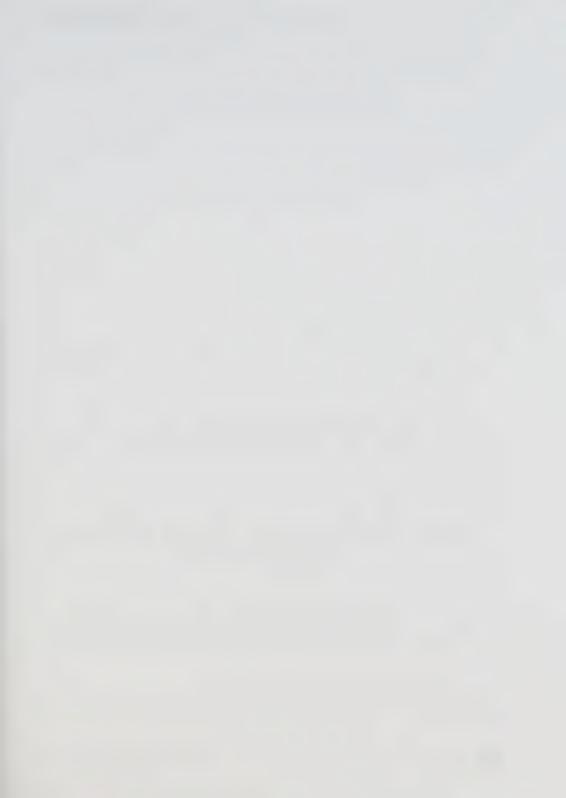


Visit us on the Web

www.csc-scc.gc.ca

Appendices 131





Venez nous voir sur le Web.

WWW.csc-scc.gc.ca



Soins de santé

mentale dispensés par des professionnels de la santé agréés. Les soins de santé incluent les soins médicaux, les soins dentaires et les soins de santé

Soins de santé mentale

exigences ordinaires de la vie. jugement, le comportement, la capacité de reconnaître la réalité ou de répondre aux perception, de l'orientation ou de la mémoire qui affectent de façon considérable le Les soins de santé mentale s'appliquent aux troubles de la pensée, de l'humeur, de la

Système de gestion des délinquants (SCD)

renseignements relatifs aux délinquants. Principale base de données informatisée utilisée par le Service pour conserver les

(fetrahydrocannabinol)

Principe actif du cannabis (marijuana).

causées peuvent être: Attaque délibérée contre un délinquant ou un membre du personnel. Les blessures Voies de fait

- mineures, contusions, coupures superficielles, entorses, etc.); normale ou ne nécessitant pas de traitement dans un hôpital (écorchures Mineures : blessures n'empêchant pas la victime de poursuivre sa vie
- gravité, la perte de connaissance, les fractures, etc. période. Cela comprend les coupures nécessitant des points de suture, selon la et empêchant la victime de reprendre la vie normale pendant une certaine Majeures: blessures graves nécessitant une hospitalisation ou un traitement



fait en étroit partenariat avec les collectivités autochtones. La majorité du personnel, y compris les directeurs, sont autochtones. Un conseil composé de membres de la collectivité surveille de près les activités du pavillon et fournit des conseils en vue du développement futur.

Peine

La peine désigne une période déterminée d'emprisonnement. Ce terme inclut la peine infligée par un tribunal d'un pays étranger à un délinquant canadien qui a été transfèré au Canada conformément à la Loi sur le transfèrement des délinquants.

Programmes correctionnels

Les programmes correctionnels sont conçus afin d'améliorer le niveau des connaissances et des compétences chez les délinquants, et d'accroître ainsi leurs chances de réussir la réinsertion sociale après la mise en liberté.

Recours à la force

Interventions spontanées ou planifiées utilisées par le personnel du ${\sf SCC}$ pour répondre aux comportements perturbateurs ou menaçants de délinquants. Pour ce qui est des blessures :

- Blessure mineure: blessure n'empêchant pas la victime de poursuivre sa vie normale ou ne nécessitant pas de traitement dans un hôpital (écorchures mineures, contusions, coupures superficielles, entorses, etc.);
 Blessure maieure: blessure grave nécessitant une hospitalisation ou un
- Blessure majeure: blessure grave nécessitant une hospitalisation ou un traitement et empêchant la victime de reprendre sa vie normale pendant une certaine période. Cela comprend les coupures nécessitant des points de suture, selon la gravité, la perte de connaissance, les fractures, etc.

Révocation

Si un libéré conditionnel ne respecte pas les conditions de sa mise en liberté ou est accusé d'une infraction criminelle, sa liberté sous condition (semi-liberté, liberté conditionnelle totale) est suspendue et le délinquant est réincarcéré. La Commission nationale des libérations conditionnelles tient ensuite une audience formelle où elle examine le cas en vue de décider s'il faut révoquer la liberté sous condition et maintenir le délinquant en incarcération. Sinon, la mise en liberté sous condition est rétablie.

Service

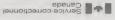
Le Service correctionnel du Canada.

Services correctionnels

Les services correctionnels comprennent tous les services et programmes destinés aux délinquants, y compris la prise en charge et la garde de ceux-ci.

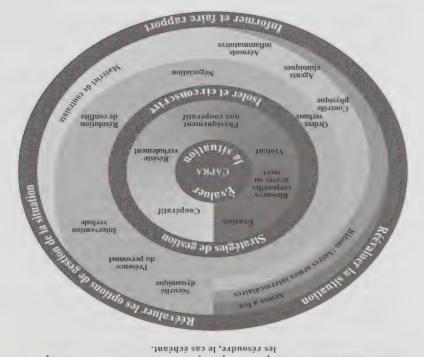
Sécurité publique Sécurité publique

Modèle de gestion de situations



Modèle de gestion de situations

Le personnel et la direction du SCC ont recours aux types d'intervention les plus raisonnables et sécuritaires qui soient pour prévenir les situations de crise et pour les soinnables et sécuritaires qui soient pour prévenir les situations de crise et pour les soinnables et sécuritaires qui soient pour prévenir les situations de crise et pour les soinnables et sécuritaires du soient pour prévenir les situations de crise et pour les situations



Opérations correctionnelles

Activités visant à assurer la sécurité et le contrôle des détenus, la planification du traitement et de la mise en liberté, le suivi des progrès et la prestation des soins de santé.

Opiaces

Substances contenant de l'opium ou dérivées de l'opium, utilisées comme stupéfiants sédatifs pour alléger la douleur ou faciliter le sommeil (p. ex., codéine et morphine).

Pavillon de ressourcement

Les pavillons de ressourcement, établissements spécialisés pour les délinquants autochtones requérant un faible niveau de sécurité, ont ouvert leurs portes en 1996. Les pavillons ont pour principes de base l'éthique, les valeurs ainsi que les principes autochtones, tout en respectant le mandat légal et la mission du SCC. La planification se autochtones, tout en respectant le mandat légal et la mission du SCC. La planification se

Libération conditionnelle totale (LCT)

conditionnels pour le reste de leur vie. voient accorder la libération conditionnelle gardent le statut de libérés éventuellement le délai d'inadmissibilité. Les condamnés à perpétuité qui se supérieure et à un jury de procéder à une révision judiciaire afin de réduire 15 ans, elle peut, après avoir purgé 15 ans de sa peine, demander à une cour n'est pas admissible à la libération conditionnelle totale avant au moins du tribunal. Toutefois, lorsque la personne reconnue coupable d'un meurtre conditionnelle après avoir purgé de 10 à 25 ans de leur peine, selon la décision meurtre au deuxième degré peuvent faire une demande de libération 25 ans dans un pénitencier. Les délinquants condamnés à perpétuité pour un ou pour haute trahison ne sont pas admissibles à la LCT avant d'avoir purgé à une peine d'emprisonnement à perpétuité pour un meurtre au premier degré totale avant d'avoir purgé la moitié de leur peine. Les délinquants condamnés en précisant qu'ils ne seront pas admissibles à la libération conditionnelle délinquants violents ou les auteurs d'infractions graves en matière de drogue la détermination de la peine, prolonger la période d'emprisonnement pour les concurrence de sept ans. En vertu de la LSCMLC, le juge peut, au moment de totale, accordée par la CNLC, après avoir purgé un tiers de leur peine jusqu'à Les détenus sont normalement admissibles à la libération conditionnelle

Mise en liberté sous condition

La mise en liberté sous condition aide les délinquants à réintégrer la société de façon graduelle en leur permettant de finir de purger leur peine sous surveillance dans la collectivité. La Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition dont peuvent bénéficier les délinquants sous responsabilité fédérale: la permission de sortir, le placement à l'extérieur, la semi-liberté et la libération conditionnelle totale.

Permission de sortir (PS)

- Une permission de sortir peut être accordée au délinquant pour des raisons médicales, administratives, en vue d'un service à la collectivité ou du perfectionnement personnel lié à la réadaptation, ou pour lui permettre d'établir ou d'entretenir des rapports familiaux, lorsqu'on considère qu'il ne présentera pas un risque inacceptable pour la société.

 ▶ Une permission de sortir avec escorte (PSAE) peut être accordée à
- n'importe quel moment de la durée de la peine.

 Une **permission de sortir sans escorte (PSSE)** peut être accordée à un délinquant qui a purgé un sixième de sa peine ou, si cette période est supérieure six mois
- est supérieure, six mois. Les permissions de sortir sont accordées par le directeur d'établissement ou par la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC), selon la catégorie de mise en liberté, la peine imposée au délinquant et la cote de sécurité attribuée à celui-ci. Les délinquants qui font partie de la catégorie dite « à sécurité maximale » ne sont pas admissibles aux PSSE.

Placement à l'extérieur (PE)

Un placement à l'extérieur permet à un délinquant, dit « à sécurité minimale » ou « moyenne » et ne présentant pas un risque inacceptable pour la société, de travailler, moyennant rémunération ou à titre bénévole, dans la collectivité, sous surveillance. En plus de permettre au délinquant d'acquérir une expérience pratique de travail et d'offrir une aide à la collectivité, le placement à l'extérieur contribue à la sécurité du public en favorisant la réinsertion sociale des délinquants et en réduisant le risque de récidive.

• Semi-liberté (SL)

La semi-liberté permet au délinquant de participer à des activités dans la collectivité afin de se préparer à la libération conditionnelle totale ou à la libération d'office. En général, un délinquant devient admissible à la semi-liberté six mois avant sa date d'admissibilité à la libération d'emprisonnelle totale. Les cas des délinquants qui en sont à leur première peine d'emprisonnement dans un pénitencier et qui ont été condamnés pour une infraction sans violence sont examinés en vue de la mise en semi-liberté après qu'ils ont purgé un sixième de leur peine. Les délinquants purgeant une peine pour un meurtre au premier ou au deuxième degré deviennent admissibles à la semi-liberté trois ans avant leur date d'admissibilité à la libération conditionnelle totale. D'habitude, le délinquant en semi-liberté doit retourner conditionnelle totale. D'habitude, le délinquant en semi-liberté doit retourner conditionnelle totale.



- que le maintien du détenu parmi les autres détenus peut nuire au déroulement d'une enquête pouvant mener à une accusation d'infraction criminelle ou d'infraction disciplinaire grave;
- criminelle ou d'infraction disciplinaire grave;

 3. que le maintien du détenu au sein de l'ensemble des détenus mettrait en danger sa sécurité.

• Isolement sollicité

Le directeur d'un établissement peut ordonner l'isolement préventif d'un détenu qui en fait la demande lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que le maintien du détenu parmi les autres détenus mettrait en danger sa sécurité.

Les mesures d'isolement préventif doivent être prises seulement lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire à l'existence d'au moins une des conditions énumérées ci-dessus, et lorsque le directeur est convaincu qu'il n'existe aucune autre solution valable.

Libération d'office (LO)

durée indéterminée ne sont pas admissibles à la libération d'office. la peine. Les détenus qui purgent une peine d'emprisonnement à perpétuité ou d'une d'hébergement rigoureuses, soit ordonner son maintien en incarcération jusqu'à la fin de délinquant une libération d'office à octroi unique, soit lui imposer des conditions matière de drogue, la CNLC peut, sur renvoi du dossier par le SCC, soit accorder au infraction causant un dommage grave à une autre personne ou une infraction grave en le délinquant commettra, s'il est mis en liberté avant l'expiration légale de sa peine, une retourner à un établissement correctionnel. Si elle a des motifs raisonnables de croire que suspendre la libération d'office et la CNLC peut la révoquer. Le délinquant doit alors citoyen respectueux des lois. En cas d'inobservation de ces conditions, le SCC peut société et à aider le délinquant à s'adapter au monde extérieur en se comportant en la CNLC, celle-ci peut assortir cette libération de certaines conditions visant à protèger la leur peine. Même si la décision d'accorder la libération d'office ne revient pas à libération a été révoquée, doivent être libérés d'office après avoir purgé les deux tiers de durée déterminée à qui la libération conditionnelle n'a pas été accordée, ou dont la Suivant la Loi, la plupart des délinquants purgeant une peine d'emprisonnement d'une

Méthadone

La méthadone est un produit synthétique toxicomanogène et à effet prolongé, qui bloque les effets euphorisants de l'héroïne. Elle est administrée par voie orale et, au Canada, on la trouve uniquement sous la forme d'une poudre, qui est mélangée d'habitude avec du jus. Selon de nombreuses études scientifiques, la méthadone réduit les effets négatifs liés à la dépendance à l'héroïne sur les plans physique, psychologique, social et criminel. Elle ne peut être prescrite que par un médecin qualifié. Il y a au Canada plus de 800 médecins habilités à administrer la méthadone, dont plusieurs travaillent à contrat au SCC.

Mise en liberté à la date d'expiration de la peine

La mise en libérté à l'expiration de la peine n'est pas une mise en libérté sous condition, mais une libération totale à laquelle le délinquant a droit après avoir purgé toute sa peine.

• Établissements à sécurité minimale

Les établissements à sécurité minimale sont destinés aux délinquants présentant un risque limité pour la sécurité du public. Le périmètre de ces établissements est défini, mais il n'est pas directement contrôlé. Les déplacements et les possibilités d'association des détenus à l'intérieur de l'établissement sont soumis à une surveillance minimale.

Etablissements multisécuritaires

Établissements qui abritent des délinquants de cotes de sécurité différentes dans des zones de sécurité distinctes.

Etablissement résidentiel communautaire (ERC)

Installations où des délinquants sous responsabilité fédérale sont hébergés dans la collectivité en vertu d'un accord conclu avec un organisme externe.

Incidents majeurs en établissement

Les incidents majeurs en établissement constituent l'un des aspects du Système d'établissement de rapports (SER). Bien que certains types d'évasion soient énumérés dans la DC n° 620 comme des incidents majeurs, ils ne sont pas inclus dans le SER. Dans le SER, les incidents majeurs ont les valeurs suivantes :

Perturbation majeure – tout incident qui perturbe sérieusement les activités quotidiennes de l'établissement de par sa violence ou tout comportement des détenus nécessitant l'isolement cellulaire de tous les détenus ou d'une grande partie de la population carcérale.

b. Meurtre d'un membre du personnel - homicide d'un membre du personnel. c. Meurtre d'un détenu - homicide d'un détenu dans un établissement fédéral.

Tentative de meurtre – tentative de commettre un homicide.

e. Prise d'otage/séquestration – retenir captif un membre du personnel ou un

détenu contre son gré. f. Suicide – le fait pour un détenu de s'enlever volontairement la vie dans un

établissement fédéral. g. Voies de fait sur le personnel – attaque délibérée sur un membre du personnel.

h. Voies de fait sur un détenu – attaque délibérée sur un détenu.

Bataille entre détenus – altercation physique entre deux ou plusieurs détenus lorsqu'un instigateur ne peut être positivement identifié.

Isolement préventif

Mesure visant à isoler un détenu pour l'empêcher d'entretenir des rapports avec les autres détenus dans le but d'assurer le maintien de l'ordre dans l'établissement. Un détenu peut faire l'objet d'un isolement non sollicité ou d'un isolement sollicité.

Isolement non sollicité

Le directeur d'un établissement peut ordonner l'isolement préventif d'un détenu lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire, selon le cas :

1. que le détenu a agi, tenté d'agir ou a l'intention d'agir d'une manière compromettant la sécurité d'une personne ou du pénitencier et que son maintien parmi les autres détenus mettrait en danger cette sécurité;

- Vie, santé et sécurité des Canadiens ou de l'environnement
- entraîner des blessures, des dommages ou des pertes. Situation qui expose les personnes ou l'environnement à un risque qui peut
- Usage abusif de fonds ou de biens publics

pour des fins non compatibles avec le mandat du Ministère. Usage de fonds ou de biens publics en l'absence d'autorité compétente ou

- Représailles
- rendement ou les possibilités d'avancement de la personne. menace, souvent implicite, qui pourrait avoir une incidence négative sur le ou lui causerait du tort. Cela comprend tout acte d'intimidation ou toute savaient ou auraient raisonnablement dû savoir qu'elle offenserait la personne d'une personne qui a fait une divulgation, et dont l'individu ou les individus répréhensible de la part d'un individu (ou d'un groupe d'individus) à l'égard Mesure de représailles exprimée par un comportement incorrect ou
- Code de valeurs et d'éthique

fonctionnaires dans toutes leurs activités professionnelles. Le Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique guide et soutient les

- Actes fautifs
- La violation d'une loi ou d'un règlement; Acte ou omission concernant:
- Une dérogation au Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique;
- Un usage abusif de fonds ou de biens publics;
- Une menace grave et particulière pour la vie, la santé ou la sécurité des Un cas flagrant de mauvaise gestion;
- Canadiens ou pour l'environnement.

Double occupation

Placement de deux délinquants dans une cellule conçue pour un seul.

Entente sur le rendement

objectifs et les réalisations attendues pour l'année qui vient. Entente signée par le commissaire et les cadres supérieurs, qui détaille les principaux

Etablissements

- Etablissements à sécurité maximale
- détenus sont soumis à des règles rigoureuses et à une surveillance directe. hautement contrôlé. Les déplacements et les possibilités d'association des collectivité. Le périmètre de ces établissements est bien défini, très sûr et un risque grave pour le personnel, pour les autres détenus et pour la Les établissements à sécurité maximale abritent les délinquants qui présentent
- Établissements à sécurité moyenne
- surveillance générale. possibilités d'association des détenus sont soumis à des règles et à une établissements est bien défini, protégé et contrôlé. Les déplacements et les présentent un risque pour la sécurité du public. Le périmètre de ces Les établissements à sécurité moyenne accueillent les délinquants qui

www.csc-scc.gc.ca Securité publique

CORCAN

pratiques professionnelles nécessaires pour soutenir la concurrence sur le marché du responsabilité fédérale, qui ont ainsi l'occasion d'apprendre les compétences et les Organisme de service spécial (OSS) dont l'effectif est composé de délinquants sous

Date d'expiration du mandat (DEM)

Date à laquelle la peine imposée par le tribunal prend fin.

Détecteur ionique

crédit. certaines drogues sur les vêtements ou objets personnels tels que l'argent ou les cartes de Le détecteur à ions est un appareil électronique qui détecte les quantités résiduelles de

Détenu (délinquant)

Selon les définitions contenues dans la LSCMLC, un détenu est une personne qui, selon

(a) se trouve dans un pénitencier par suite d'une condamnation, d'un ordre

Commission nationale des libérations conditionnelles dans le cadre de la semi-liberté d'incarcération, d'un transfèrement ou encore d'une condition imposée par la

libération conditionnelle ou d'office -, mais sous la supervision d'un agent ou d'une l'extérieur en vertu de la présente loi, soit pour d'autres raisons – à l'exception de la absente, soit parce qu'elle bénéficie d'une permission de sortir ou d'un placement à (b) après avoir été condamnée ou transférée au pénitencier, en est provisoirement ou de la libération d'office;

personne autorisée par le Service.

Divulgation interne

croyances raisonnables, par un ou plusieurs employés au sujet d'actes fautifs Information soulevée, au sein de l'organisation, de bonne foi et sur la base de **Nivulgation**

que quelqu'un a commis ou a l'intention de commettre.

Invulgation faite de bonne foi

chercher à obtenir une sanction, indépendamment des résultats de l'enquête. L'intention de l'auteur de la divulgation est de corriger une situation et non de Divulgation appuyée sur la cohérence des faits (oraux/documentés).

Divulgation faite de mauvaise foi

savait ou aurait dû savoir qu'il n'était pas raisonnablement fondé. fausse; absence de motif raisonnable ou motif dont l'auteur de la divulgation Création délibérée ou croyance que l'auteur de la divulgation sait en fait être

Mauvaise gestion évidente

programmes et activités du gouvernement fédéral. être le défaut d'exercer la diligence raisonnable dans l'administration des de l'incompétence, de la négligence ou du manque de prévoyance. Peut aussi Actions ou situations de nature répétitive, continue ou permanente découlant

B. Lexique

Autochtone

Membre d'une Première nation, Inuit ou Métis.

Blessure (invalidante)

Accident du travail ou maladie professionnelle qui satisfait à l'un ou plusieurs des critères suivants :

- a) Empêche un employé de se présenter au travail ou d'exécuter efficacement toutes les tâches liées à son employ dans les journées que ces journées soient ou non des jours ou la maladie s'est déclarée, que ces journées soient ou non des jours ou la maladie s'est déclarée, que ces journées soient ou non des jours ouvrables pour l'employé en question;
- b) Entraîne pour un employé la perre d'un membre ou d'une partie d'un membre
 c) Entraîne l'altération permanente d'une fonction de l'organisme chez un
- employé.

Centre correctionnel communautaire (CCC)

Les centres correctionnels communautaires (CCC) hébergent principalement des détenus en semi-liberté et sont désignés établissements à sécurité minimale. Le directeur, les agents de libération conditionnelle et le personnel de soutien y travaillent en équipe, souvent en coopération avec des partenaires communautaires, à surveiller les délinquants et à leur offrir des programmes, les préparant ainsi à la libération conditionnelle totale.

Cercle de soutien et de responsabilité

Les cercles de soutien et de responsabilité (CSR) sont des groupes surtout confessionnels composés de bénévoles de la collectivité soutenus par des professionnels. Ils ont pour tâche d'aider les délinquants qui ont été condamnés pour une infraction sexuelle et maintenus en incarcération jusqu'à l'expiration de leur mandat à réintégrer la société. L'objectif de ces groupes est d'améliorer la sécurité publique dans les cas où le délinquant constitue un risque élevé.

Classement des détenus selon le niveau de sécurité

Chaque délinquant se voit attribuer une cote de sécurité au cours du processus d'évaluation initiale effectué à l'admission. À cette fin, on utilise principalement l'Échelle de classement par niveau de sécurité. Le classement est ensuite réexaminé aux moments clés de la peine à l'aide de l'Échelle de réévaluation du niveau de sécurité. Il s'agit là d'un instrument fondé sur la recherche qui a été conçu en vue d'aider les agents chargés de cas à déterminer le niveau de sécurité le plus approprié (sécurité minimale, moyenne ou maximale) aux moments clès de la peine purgée par le délinquant.

Collectivité autochtone

Nation autochtone, conseil tribal, bande, collectivité, organisation ou autre groupe dont la majorité des dirigeants sont autochtones.

www.csc-scc.gc.ca Sécurité publique

Annexe D: Autres renseignements

A. Etablissements fédéraux par région et niveau de sécurité

Pénitencier de la Saskatchewan (multisécuritaire) Etablissement de Joyceville (moyenne) Etablissement de Grande Cache (minimale) Etablissement de Collins Bay (moyenne) Etablissement Riverbend (minimale) Etablissement de Millhaven (maximale) Etablissement d'Edmonton (maximale) Etablissement Frontenac (minimale) Etablissement de Stony Mountain (moyenne) Etablissement de Beaver Creek (minimale) Centre psychiatrique régional (multisécuritaire) Pénitencier de Kingston (maximale) (minimale) (multisécuritaire) Annexe de l'établissement de Drumheller Etablissement Grand Valley pour femmes Etablissement de Drumheller (moyenne) Etablissement de Bath (moyenne) (multisécuritaire) Etablissement d'Edmonton pour femmes Région de l'Ontario Etablissement de Rockwood (minimale) (minimale) Annexe de l'établissement de Bowden Centre régional de traitement (multisécuritaire) Etablissement de Bowden (moyenne) Etablissement Fraser Valley (multisécuritaire) Région des Prairies CCC Chilliwack (minimale) Etablissement Mountain (moyenne) CCC Sherbrooke (minimale) Etablissement de Kent (maximale) Établissement William Head (minimale) CCC Martineau (minimale) CCC Hochelaga (minimale) Etablissement de Mission (moyenne) CCC Marcel Caron (minimale) Établissement Ferndale (minimale) CCC Laferrière (minimale) Etablissement du Pacifique (multisécuritaire) Etablissement de Port-Cartier (maximale) Etablissement de Matsqui (moyenne) (minimale) Centre régional de réception (maximale) Pavillon de ressourcement Kwikwèxwelhp (minimale) Etablissement de Sainte-Anne-des Plaines Région du Pacifique Etablissement Montée Saint-François (minimale) CCC Ogilvy (minimale) Pénitencier de Dorchester (moyenne) (multisécuritaire) Centre régional de santé mentale Centre de rétablissement Shepody (multisécuritaire) Etablissement Joliette (multisécuritaire) Annexe du CCC Carlton (minimale) Etablissement de Donnacona (maximale) CCC Carlton (minimale) Etablissement Leclerc (moyenne) CCC Terre-Neuve et Labrador (minimale) Centre fédéral de formation (minimale) CCC Parrtown (minimale) Etablissement de Cowansville (moyenne) Etablissement Westmorland (minimale) Etablissement de Springhill (moyenne) Etablissement de La Macaza (moyenne) Etablissement Drummond (moyenne) Etablissement Nova pour femmes (multisécuritaire) Etablissement Archambault (moyenne) Etablissement de l'Atlantique (maximale) Région du Québec Région de l'Atlantique Etablissements fédéraux par région et niveau de sécurité

CCC Osborne (minimale)

CCC Oskana (minimale)

(minimale)

(multisécuritaire)

CCC Pê Sâkâstêw (minimale)

Pavillon de ressourcement Willow Cree

Pavillon de ressourcement Okimaw Ohci

Centre Grierson (minimale)

CCC Hamilton (minimale) CCC Keele (minimale)

CCC Portsmouth (minimale)

Etablissement Fenbrook (moyenne)

Maison Isabel McNeill (minimale)

Etablissement Warkworth (moyenne)

Etablissement Pittsburgh (minimale)

Centre régional de traitement (multisécuritaire)



2003-11-05	Établissement de Joyceville	Tentative de suicide	9100-12-03-
Date de l'incident	TIEN DE L'INCIDENT	TYPE D'INCIDENT	RAPPORT N° DU

Date de l'incident	LIEU DE L'INCIDENT	LXPE D'INCIDENT	RAPPORT V° DU
AHADYAWY I	INTERIOR AND	Altercation physique/extorsion/voies	INOTES
21 90 2002	Établissement Grand Valley	de fait et agression sexuelle contre	-90-2-03-06-
2003-06-13	bont temmes	nue détenue	-70-62-03-07-
2003-07-18	CRT de l'Ontario	Voies de fait sur un détenu	-/0-50-7-0019
0.7 (0.7007	OV.	NVOLOD VYC YMC YMY AN COOL	-11-60-2-03-11-
2003-11-13	Établissement de Millhaven	Voies de fait sur un détenu	124-8
_,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	1417		-11-60-2-001
71-11-5002	Etablissement d'Edmonton	Voies de fait sur un détenu	668-7
2003-11-19	Établissement de Joyceville	Voics de fait sur un détenu	9-450 100-2-03-11-
CY YY COO=	avvisa (as an avavvasavama	NHOLOD HIN INC AIM OF COVO	100-2-03-12-
2003-12-17	Établissement de Warkworth	Voies de fait sur un détenu	097-7
			100-2-04-02-
2004-02-22	Établissement de Drumheller	Voies de fait sur un détenu	2-530
01 60 1006	Etablissement Montée Saint-	ollowidon mold	100-5/04-02-
2004-02-10	Francois	Mort naturelle	100-5-01-10-
2001-10-12	Pénitencier de Kingston	Mort naturelle	7-421
71.01.1007	HONGSHINI OD JOJOHOVINA I	OHOTOMI ATOTAL	100-2-03-05-
2003-02-08	Établissement de Collins Bay	Mort par surdose	077-8
			-20-5-03-05-
71-20-5002	Pénitencier de Kingston	Décès de cause inconnue	917-2
			100-2-03-10-
20-01-5002	Pénitencier de Kingston	Décès de cause inconnue	097-7
2002 10 33	seimiem seb aus	ouraneai esuen eb séasa.	-01-60-5-001
2003-10-22	CPR des Prairies	Décès de cause inconnue	-01-60-5-001
2003-10-29	CPR des Prairies	Mort naturelle	172-62
CT OI COOT	COLUMN A COM NA AC	ana mining a votal	-11-60-5-001
2003-11-08	Pénitencier de Kingston	Mort naturelle	8-422
	Établissement de Stony		1100-5-031
11-11-5002	Mountain	Décès de cause inconnue	012-1
00 11 0000	1 4 1		-11-60-5-001
2003-11-29	Établissement de Bath	Mort naturelle	27 20 3 001
2003-12-03	CPR des Prairies	Mort naturelle	100-2-03-12-
CO 71 COO7	CALIUM I CAD VI IA	AHAIMMI MAM	-10-5-001
2004-01-22	CPR des Prairies	Mort naturelle	52-504
			-20-40-2-0018
7004-02-17	CPR des Prairies	Mort naturelle	t0S-L
70 70 0000	11. 11. 11. 14.	. 741	-90-60-7-001
90-90-6002	Etablissement de Joyceville	Tentative d'évasion	054-90
2003-08-19	Etablissement de Grande	Tentative d'évasion	-80-60-7-03-08-
61-90-C007	Cache Annexe de l'établissement	HOISEAN D NATIONAL	-80-60-7-001
12-80-5002	Drumheller	Évasion	05-13
	Établissement Grand Valley		-60-60-7-0018
2003-09-12	bont femmes	Tentative d'évasion	7-465
	Annexe de l'établissement	·	-21-60-7-0018
11-21-5002	Drumheller	Évasion	1-530
	Etablissement de Grande	Suicide	-50-51-001



2003-06-12	Établissement de Drumheller	Agression sexuelle sur un détenu	12-530
			-90-2-03-001
2003-08-16	Fredericton (NB.)	тепасея	900-587-51-80
		sexuelle/séquestration/proférer des	100-20-03-
		Accusations d'agression	
2003-12-12	(kdotinsM) gəqinniW	et accusé de voies de fait	12-12-551
		Détenu illégalement en liberté arrêté	-60-91-0018
2003-10-14	Calgary (Alberta)	Accusations de vol qualifié	10-14-572
			-60-91-0018
2003-09-26	(Manitoba)	Tentative de meurtre	155-97-60
			-60-91-0018
72-70-5002	Brandon (Manitoba)	тептте	155-72-70
		effraction/vol qualifié/tentative de	-60-91-0018
		Accusations d'introduction par	
2003-09-25	Edmonton (Alberta)	Suicide dans la collectivité	172-22-90
			-60-21-0018
2003-08-13	Établissement de Springhill	Suicide	13-210-004
	,		-60-21-0018
2003-07-16	Établissement de Collins Bay	Suicide	044-91-70
	,		-60-51-0018
2003-07-12	Edmonton (Alberta)	Évasion/suicide dans la collectivité	555-21-70
			-50-51-0018
2003-06-29	Mountain	Suicide	015-62-90
	Etablissement de Stony		-60-51-0018
20-80-6002	pour femmes	Accouchement d'un enfant mort-né	594-20
	Etablissement Grand Valley		-80-60-1-0018
2004-02-07	Établissement d'Edmonton	Troubles majeurs	685-70-539
	,		-40-01-0018
2003-06-22	Mountain	détenu	012-22-90
	Etablissement de Stony	Troubles majeurs/voies de fait sur un	-60-01-0018
2003-05-16	Établissement Mountain	qetenu	12-16-833
		Troubles majeurs/voies de fait sur un	-60-01-001
2004-03-01	Établissement Nova	Evasion d'une PSAE	600-057-10-80
	<i>'</i>		-70-90-0018
2004-01-28	Etablissement Westmorland	Décès de cause inconnue	700-122-82-10
	'		-40-50-0018
2003-10-15	Établissement de Matsqui	Décès par asphyxie	188-51-0
	'		-50-50-0018
2003-10-14	Établissement Ferndale	Mort naturelle	878-71-0
	,		-60-50-0018
2003-10-10	CRT du Pacifique	Mort naturelle	158-01-0
			-60-50-0018
2004-01-16	Établissement de l'Atlantique	membre du personnel	800-152-91-10
	,	Voies de fait sur un détenu par un	-40-20-0018
2003-08-15	Établissement de l'Atlantique	Voies de fait sur un détenu	500-152-51-80
	7		-81-00-05-03-
2004-02-25	Établissement Mountain	Suicide	50-70-7-017
2003-11-06	Etablissement de l'Atlantique	Meurtre d'un détenu	410-2-03-22
2003-11-28	Etablissement de Port-Cartier	Automutilation et recours à la force	410-2-03-35
11-60-5002	Calgary (CB.)	Meurire Automoutilation of measure à le ferre	410-2-03-25
		Meurire	
90-+0-+007	Winnipeg (Manitoba)		410-2-03-05
Pincident	TIEN DE L'INCIDENT	TYPE D'INCIDENT	ТЯОЧЧАЯ
Date de			No DO

D. Enquêtes

Voici la liste des rapports des enquêtes nationales (89) qui ont été effectuées au cours du dernier exercice. Chaque rapport contient des conclusions, ainsi que des recommandations s^{i} il y a lieu, qui sont examinées aux réunions du Comité de direction, qui surveille aussi la mise en œuvre des recommandations.

1410-2-03-37	Suicide	Établissement de Millhaven	2003-12-08
1410-2-03-10	Voies de fait	Établissement de l'Atlantique	2003-05-25
1410-2-03-03	Meurtre d'un enfant en 1992	Edmonton (CB.)	90-60-7661
1410-2-03-19	Meurtre d'un détenu	Saskatchewan	2003-07-18
		Pénitencier de la	
1410-2-03-17	stnstroqmi	Établissement de Kent	2003-06-16
	Meurtre d'un détenu et troubles		
1410-2-03-12	Décès	Établissement de La Macaza	2003-05-28
1410-2-03-08	Extorsion	Winnipeg (Manitoba)	70-40-6002
1410-2-03-14	Voies de fait	Établissement d'Edmonton	2003-06-12
1410-2-03-30	Prise d'otage	Québec (Québec)	2003-10-12
1410-2-03-39	Suicide	bont femmes	2003-12-19
		Établissement Grand Valley	
1410-2-03-22	Suicide	Mountain	2003-08-28
		Etablissement de Stony	10 50 1005
1410-2-04-03	Meurire	Winnipeg (Manitoba)	2004-02-01
1410-2-03-35	Voies de fait graves sur un visiteur	Établissement de Kent	2003-12-13
1410-2-03-06	Meurire	(oinstanO) notsgniX	2003-04-14
1410-2-03-20	Évasion d'une PSAE	Établissement de Mission	2003-07-25
1410-2-03-09	Troubles	bont femmes	2003-05-13
		Établissement d'Edmonton	
1410-2-03-34	Tentative de meurtre/vol qualifié	Montréal (Québec)	2003-11-13
1410-2-03-28	Agressions sexuelles graves	Vancouver (CB.)	2003-08-25
1410-2-03-16	Voies de fait graves	New Westminster (CB.)	70-80-5002
1410-2-03-36	Évasion	Établissement Joliette	2003-12-06
1410-2-03-27	Évasion/prise d'otage/vol qualifié	Établissement Drummond	2003-10-06
1410-2-03-18	Meurtre	(oinstaro) egusssissiM	2003-07-15
1410-2-04-01	Détenu illégalement en liberté arrêté et accusé de tentative de meurtre	Prince George (CB.)	2003-12-19
1410-2-04-04	Mort par surdose	Centre fédéral de formation (Québec)	72-20-4002
1410-2-03-13	Meurtre d'un détenu	Pénitencier de Kingston	11-90-6002
1410-2-03-29	Meurire d'un détenu	Établissement de Collins Bay	2003-10-06
1410-2-03-21	Meurire Ama détenu	Edmonton (Alberta)	2002-01-14
1410-2-03-04	Meurice	Delta (CB.)	2002-04-01
1410-2-04-02	Suicide	Établissement de Donnacona	2004-01-22
1410-2-03-24	Suicide	Établissement de Port-Cartier	7003-08-31
1410-2-03-23	Décès d'un détenu pendant une VFP	Établissement Millhaven	2003-08-06
1410-2-03-26	Prise d'otage	Établissement Mountain	2003-10-06
1410-2-03-33	Tentative de suicide et agression sexuelle contre une partenaire	Établissement Drummond	2003-10-18
1410-2-03-11	Agression sexuelle	Vancouver (CB.)	2003-05-31
1410-2-03-07	Meurtre d'un détenu	Etablissement Millhaven	2003-04-16
RAPPORT	LASE DINCIDENT	Etabliscement Milliparen	l'incident
No DU	TYPE DINCIPENT		Date de



- FORUM Recherche sur l'actualité correctionnelle : Volume 15, Numéro 2 Évaluation du prodompré.
- rendement

 FORUM Recherche sur l'actualité correctionnelle : Volume 15, Numéro I Engagement communautaire

Voici d'autres projets de recherche qui ont été effèctués ou qui étaient en cours durant l'exercice 2003-2004:

réduire/éliminer l'exposition à la fumée secondaire dans les établissements du SCC.

Une recherche sur les politiques dans le domaine du tabagisme a été effectuée. En se fondant sur les résultats, la Direction de la planification opérationnelle coordonne la mise en place de mesures visant à

- Une recherche sur les politiques dans le domaine de la gestion de l'argent des délinquants a été effectuée. On procède actuellement à des consultations auprès des intervenants.
- effectuee. On procede actuellement a des consultations aupres des intervenants.

 L'Aumônerie a commencé à travailler à l'étude sur les répercussions de l'engagement communautaire.

 Cette phase du projet se déroule en trois étapes : conseils des organismes de pastorale communautaires,

 Comité interconfessionnel et aumônerie communautaire. Ce projet aidera l'aumônerie du SCC à
- comprendre l'impact de ses activités d'engagement communautaire et la façon d'augmenter cet impact. Identification et analyse des facteurs dynamiques recherche en cours.

 Technologie d'évaluation : fiabilité des instruments d'évaluation du risque du SCC, dépistage de la
- Technologie d'évaluation : fiabilité des instruments d'évaluation du risque du SCC, dépistage de la violence familiale, état de préparation au traitement, affectation aux programmes et employabilité recherche en cours.
- Evaluation des délinquants violents.
 Recherche sur les programmes menés à terme.
- Maintien en poste du personnel de correction et mesure du changement.
- Répertoire national des travaux de recherche en cours.

 Répertoire national des travaux de recherche en cours.
- Examen des instruments d'évaluation des Autochtones.
- \bullet Évaluation du programme « En quête du guerrier en vous ».
- Evaluation des besoins des délinquantes autochtones sous responsabilité fédérale.
- Examen des délinquants métis (Colombie-Britannique, Saskatchewan, Manitoba).

 Examen des besoins des délinquants inuits dans les établissements correctionnels té
- Examen des besoins des délinquants inuits dans les établissements correctionnels fédéraux.

 Programme pour les délinquants sexuels inuits sous responsabilité fédérale : évaluation du programme
- Tupiq à l'établissement Fenbrook.

 6° conférence annuelle sur la recherche autochtone, à Iqaluit, au Nunavut, du 30 septembre au
- 3 octobre 2003.
 Profil des délinquants sous responsabilité fédérale appartenant à une minorité visible.
- Profil des établissements résidentiels communautaires au Canada.
- Comités consultatifs de citoyens au Canada.
 Bibliographie choisie annotée: la justice et les Autochtones, et la recherche correctionnelle.
- Prévisions à moyen terme de la population carcérale sous responsabilité fédérale.

Sécurité publique www.csc-scc.gc.ca

Annexe C: Exigences liées aux politiques

A. Vérifications internes

Vérification nationale effectuée en 2003-2004:

scc.gc.ca/text/pb/ct/pa/transfev/offender_transfev_shtml) Vérification sur les transfèrements des détenus (vérification de suivi) (http://www.csc-

En outre, la Direction de la vérification a élaboré et géré les outils de surveillance de la gestion (OSG) (voir

la section 2.4 « Gestion générale »).

B. Evaluations et examens

Les évaluations et examens suivants ont été effectués par le SCC durant l'exercice 2003-2004 :

- Evaluation du programme de traitement d'entretien à la méthadone
- Initiative Canada Nouveau-Brunswick- Evaluation finale
- Évaluation des services d'aumônerie Phase I, Services de pastorale
- Evaluation du pavillon de ressourcement Okimaw Ohci
- Evaluation du programme mère-enfant
- Evaluation finale de l'initiative de recrutement de 1000 CX
- Evaluation du programme d'emploi et d'employabilité (CORCAN)

C. Recherche

Publications de recherche parues au cours de l'exercice 2003-2004

français se trouvent respectivement aux adresses suivantes: http://www.cscconsulter ces publications sur le site Web du SCC. Les exemplaires en anglais et en Les 12 ouvrages suivants ont été publiés au cours de l'exercice 2003-2004. On peut

- R-140-Le Programme intensif de traitement de la toxicomanie (PITT) : Résultats des programmes
- R-139 Un système correctionnel sûr et humain grâce à des programmes de traitement efficaces
- R-137 Prévisions à moyen terme de la population carcérale sous responsabilité fédérale : 2003 à
- R-134 Profil comparatif des délinquants des Premières nations, métis, inuits et non
- R-133 Les prédicteurs de la révocation de la liberté sous condition chez les autochtones sous responsabilité fédérale
- R-132 L'évolution du profil de la population carcérale sous responsabilité fédérale: délinquantes toxicomanes
- R-130 Etude sur les pavillons de ressourcement pour délinquants sous responsabilité fédérale au 1997 et 2002 (révisé)
- R-129 Les besoins des délinquants métis dans les établissements correctionnels
- R-107 Les mouvements de la population carcérale sous responsabilité fédérale : Étude sur les fédéraux en Colombie-Britannique
- Le retour en toute sécurité des délinquants dans la communauté Aperçu statistique, avril 2003 placements dans les établissements à sécurité minimale

Service correctionnel du Canada



Tableau financier 13 – États sinanciers des sociétés ministérielles

Sans objet

Tableau financier 14 - Passif éventuel

Passif éventuel (en millions de dollars)

ləutnəvə Tizzk T			
Au 31 mars 2004	31 mars 2003	31 mars 2002	Liste des éléments de passif éventuel
7 7	7	7	Demandes d'indemnisation pour blessures ou traumatismes psychiques Autres demandes d'indemnisation
<i>t</i>	3	†	Total des demandes d'indemnisation

Source : Comptes publics (formulaire 16).

Tableau financier 10 -- Situation des grands projets de l'État

Sans objet

Tableau financier 11 -- Prêts, placements et avances

Sans objet

Tableau financier 12 -- Sommaire financier - Fonds renouvelable

Fonds renouvelable de CORCAN (en millions de dollars)

Autorisation: excédent cumulatif	91	14	14	ÞΙ	†I	17
Excédent (besoins de trésorerie)	8-	7-	0	0	0	7-
amortissables)						
Besoins en capital (biens	7	I	7	7	7	7
DJINVESTISSEMENT						
ACTIVITÉS						
Variations du fonds de roulement	-20	ς-	Ţ-	Į-	Į-	t-
Dépréciation/amortissement	7	3	7	7	7	7
spuoj						
Articles financés sans recours aux						
Profit (perte)	17	I	I	Ţ	I	7
Dépenses	08	48	SL	SL	SL	04
Recettes	76	\$8	94	91	91	7.1
	7007	2003	səsuədəp			
	-1007	-2002	səp			
	s réelles	s réelles	principal	brévues	S	s réelles
	Dépense	Dépense	Budget	Dépenses	Autorisation	Dépense
			\$003-2004			



Tableau financier 9 - Projets

C '7	C'7	C'7	8,0			d'immobilisations E. Contributions pour dépenses en capital (3)
0,0£	0,08	0,08	0,55	۲,6٤		C. Projets régionaux D. Gestion du programme
				18,0	0'08	pénitencier de la Saskatchewan Divers projets de préservation des actifs
8,1	8,1	8,1	1,0	* 0	0,84	Réfection et remplacement à l'établissement de Cowansville Réfection et remplacement au
0 4	0,7	0,7	6'8	7'0	0.72	Réfection et remplacement à l'établissement de Collins Bay
0,7	0°L	0.7	0,1	9'0	30,0	des actifs Réfection et remplacement à l'établissement de Springhill
8,22	8,22	8,22	8'97	5,81		Autres projets de logement B. Grands projets de préservation
						Nouveau CRSM d'Archambault et réaménagement
5'71	5.21	12.5	1,42	9.52	0.27	Garde A. Nouveaux projets de logement Agrandissement du CSR du Pacifique
2,1	7,1	7'1	1,0	7,0		Prise en charge A. Portefeuille d'équipement
enoitestrotuA	Dépenses	Budget principal des dépenses	Dépenses réelles 2002- 2003	Dépenses réelles 2001-	tůoO Tismaties Istot	Secteur d'activité
	2,1 2,1 8,22 8,22 8,1 8,1 8,1	1,5 2,5 2,0 1,9 2,0 1,9 2,0 1,9 2,0 2,3 2,0 2,0 2,0 2,0 2,0 2,0 2,0 2,0 2,0 2,0	sopenses Autorisations despenses 1,0 despenses 2,0 30,0 2,0 30,0 30,0 30,0 30,0 30,0 30,0 30,0 30,0 30,0 7,0 4,0 7,0 7,0 7,0 7,0 7,0 7,0 7,0 7,1 2,1 8,1 8,1 8,1 8,1 8,2 2,5,1 8,2 2,5,1 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5	Técèlles Principal des	Téelles Téelles Principal des dépenses Dépenses Autorisations 16,610-5 2002 100-2	Coût réclies réclies principal des cestimair? Dépenses prévues Autorisations cestimair? 2001- 2002- 2003 dépenses Dépenses prévues Autorisations 19,4 15,0 6,1 7,1 6,0 10,2 20,2 20,2 30,0 30,0 30,0 10,2 1,2 1,2 1,3 1,5 1,5 1,5 10,0 0,4 0,1 1,4 20,1 30,0 30,0 30,0 10,0 0,4 0,1 1,2 1,2 1,5

délègué à l'ègard des projets d'une valeur inférieure à 18 millions de dollars. Ainsi, seuls les projets (2) En vertu de la décision du Conseil du Trésor rendue le 14 décembre 1995, le SCC jouit d'un pouvoir (1) Budgets principal et supplementaire des depenses et autres autorisations.

transfert. (3) Dans les Comptes publics, les apports en capital sont plutôt comptabilisés à titre de patements de d'immobilisations de 18 millions de dollars ou plus font l'objet d'une entrée distincte au tableau.

Tableau financier 6 -- Paiements législatifs

Sans objet

Tableau financier 7 -- Paiements de transfert (subventions et contributions)

Paiements de transfert par secteur d'activité (en millions de dollars)

(I) Budgets principal et supplémentaire des dépenses et autres autorisations.

Tableau financier 8 -- Besoins en ressources par organisme et secteur d'activité

Sans objet



Tableau financier 4 -- Tableau de concordance entre les résultats stratégiques et les secteurs d'activité

Sans objet

Tableau financier 5 -- Recettes disponibles et non disponibles

Recettes par secteur d'activité (en millions de dollars)

Recettes disponibles

Total des recettes disponibles	t'76	t°48	7'91	7,97	0,77
Gestion générale	-	-			
Réinsertion sociale*	t ['] 76	<i>p</i> '∠8	7,97	7,97	0.77
Oarde	-	-			
Prise en charge	-	-			
Secteur d'activité	2001- 2001- 2002	2002 2002-	B ecettes	enoitssirotuA (1)	Recettes
	11.74	7 G		2003-2004	

Recettes non disponibles

	2003-2004		201109 C	20110AG	
Recettes	snoitssitotuA (1)	Recettes	2002- 2003-	2001 - 2002	Secteur d'activité
ε'6	9'01	9'01	0,01	1'6	Prise en charge
9'\$	2,5	5,5	1,2	9'7	Garde
0,1	-	-		-	Réinsertion sociale*
9'0	6'7	6'7	€'₺	7,2	Gestion générale
5'91	0'41	0,71	† '91	6'81	Total des recettes non disponibles (3)
5,56	2,56	2,59	8,501	£'90I	Total des recettes

* comprend le Fonds renouvelable de CORCAN

(1) Budgets principal et supplèmentaive des dépenses et autres autorisations. (2) Recettes tirées du Fonds renouvelable de CORCAN, principalement de la vente des produits fabriqués

par les détenus.

(3) Recettes tirées surtout des ventes des cantines des délinquants, des frais d'utilisation, par exemple pour les services contractuels d'entretien de délinquants, du logement et des repas de délinquants et d'autres revenus, tels que des amendes, des services téléphoniques, des commissions, etc.

Tableau financier 3 -- Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles du Service par secteur d'activité (en millions de dollars)

	1 -4	1 -6			T 1	
1,522 1	Z,872 I	1,688 1	6,252 I	078 I	015 1	TOTAL
8,502	2,681	4,891	4,891	215	061	Gestion générale
8'897	5,102	1,002	8,284	£87	787	Réinsertion sociale*
6,829	8,599	6,529	5,126	949	849	Garde
7,25,2	223,4	8,112	2,802	961	061	Prise en charge
Dépenses réelles	Dépenses autorisées	Dépenses	Budget principal des dépenses	Réelles 2002- 2003	Réelles 2001- 2002	Secteur d'activité
	* 000	7-6003-2				
				(c muon	an shoulding	na) anvinak b maraa

* comprend le Fonds renouvelable de CORCAN.

L'accroissement des dépenses pour tous les secteurs d'activité est attribuable à la bonification des conventions collectives et des avantages sociaux des employés et à l'augmentation des dépenses liées à l'accroissement des coûts des biens et services à cause de l'inflation.

Explications de l'écart entre le Budget des dépenses et les dépenses réelles pour 2003-2004.

Pour l'exercice 2003-2004, le Service a dépensé 1 226,1 millions de dollars, soit 9,8 millions de dollars de moins que les dépenses autorisées dans la partie II du Budget des dépenses, qui étaient de 1 535,9 millions de dollars. Pour analyser le rendement financier du Service, il faut tenir compte aussi des fonds accordés dans le Budget supplémentaire des dépenses, soit le rapprochement suivant :

£86 I†	Ecart
1 276 103	. Réel
	snioM
980 89\$ I	DDS us əldinoqsib latoT
	exercices ultérieurs
	de la Couronne disponibles pour
10 134	CORCAN et disposition de biens
	snioM.
1 578 220	Dépenses autorisées disponibles
941-	Couronne, etc.)
44.0.07	Autres (y compris les pensions, biens de la
746 81	CORCAN - INASAF (net du Budget principal)
	Postes ne faisant pas partie du budget
0£8 <i>L</i> -	Bonification des avantages sociaux des employés
9 721	Conventions collectives
1031	Disposition des biens de la Couronne
857	Crédit 10 du Conseil du Trésor
10 000	Crédit 5 du Conseil du Trésor
949 81	Budget supplémentaire B
0	A əritanəməlqque təgbud
	sulq
E98 SES I	Budget principal des dépenses



réelles Tableau financier 2 -- Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses

(en millions de dollars) Dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles du Service par secteur d'activité

Coût des 5'91 0'21 (6) aldinoqsib 0,71 Recettes non 1'97S I 0.77 1,500 I 1,211 6'7 0'88t I S6t t1 2'94 Z'815 I t'+59 I 6'7 8'871 8'7751 678 TI 6'SES I 7,97 1,219 1 5'7 0,721 5'78t I 6tE t1 TOTAL 8,502 8,502 9'0 7,0 1,502 **1881** 5'681 5'681 90 0.0 6'881 Z01 Z générale 193,4 163'4 €,0 1,591 Gestion 8'891 0'11 L'StS 1,2 8'41 8'975 t9t t 2'94 5'105 L'LLS Z'I 6'9 1'695 65 t t 485,8 7°9L 0,688 1,2 0,8 0,228 65t t sociale (*) Réinsertion £'879 £'879 1'46 2,452 0089 8'899 8'899 150'1 1'875 1119 5,129 5'159 L'0ES 170,8 LIt 9 Garde I'I 7,522 7,522 1'0 0'+77 I 343 t'877 t'877 I'I7'1 1,122 ILE I 7'1 2,802 2,0 8'907 charge 2,802 ILEI Prise en nettes prutes contributions (ς) (£) Dépenses aisponibles Dépenses 19 **Capital** nement d'activité ELL Recettes Subventions Fonction-Secteur : sniom

(1) Les chiffres en italiques correspondent aux dépenses autorisées pour 2003-2004 (Budgets principal et * La réinsertion sociale comprend le Fonds renouvelable de CORCAN.

supplémentaire des dépenses et autres autorisations).

1,211

8'871

0,721

0'88t I

8'775 I

5'78t I

(3) Les dépenses de fonctionnement comprennent les contributions aux régimes d'avantages sociaux des

(4) Les coûts des services fournis par d'autres ministères correspondent aux coûts estimatifs des locaux de employés et les allocations des ministres.

du Conseil du Trésor et d'autres services reçus de Dèveloppement des ressources humaines Canada et comptabilisée dans les dépenses de fonctionnement, p. ex., soins médicaux et dentaires) du Secrétariat TPSGC, de la contribution de l'employeur aux régimes d'assurances de la fonction publique (non Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), du service d'èmission de chèques de

(δ) Anciennement « recettes affectées au Trésor ». de Justice Canada. Il s'agit d'une approximation, les coûts réels étant inconnus.

Les recettes disponibles proviennent du Fonds renouvelable de CORCAN. Les recettes viennent surtout de (6) Anciennement « recettes affectées au Trésor ».

la vente des produits fabriquès par les détenus.

S6t tI

678 7I

6tE t1

programme

Coût net du

SELVICES

ministères (4) d'autres fournis par

0'679 I

t't19 I

1 638,4

t'98

2'61

9,28

0'11

2'94

7'9L

I'609 I

t't59 I

1,219 1

6'7

6'7

5,5

E. Tableaux financiers sommaires

Tableau financier 1 - Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation de dépenser (en millions de dollars)

1,526,1	Z'8LS I	£,655 I	1 535,9	TOTAL POUR LE SERVICE	
				l'année précédente	S
				Remboursement de recettes de	
				Montants adjugés par le tribunal	S
				prêts	S
				Dispenses de remboursements de	
8'0	0,1			Couronne	
				disposition des biens de la	
				Utilisation des produits de la	S
8,5	13,7	1,0	1,0	Fonds renouvelable de CORCAN	S
L'9†I	L'9†I	9't51	9'751	d'avantages sociaux des employés	
				Contributions aux régimes	S
0'0	0'0	7'0	Z'0	sociaux	
				Pensions et autres avantages	S
1,011	6'971	145,3	0,721	Dépenses en capital (3)	07
7,452 I	8,682 1	1,622.1	1 254,0	Dépenses de fonctionnement (3)	SI
2 1 7 0 1	0 000 1	1 030 1	0 / 3 C 1	Service correctionnel	21
				[outoitoomoo ooimos	
réelles	(7)	(1)	səsuədəp		tibèrO
Dépenses	autorisées	brévues	səp		
	Dépenses	Dépenses	principal		
			Budget		
	2003-2004				
	(s ipiion an s	пошин из)	inclindan a	HINGHELETS PAT AUTOLISATION OF	SHIDSM

Conformement au Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004.

du cours de l'exercice, les budgets de fonctionnement et d'inmobilisations ont été modifiés au moyen du

de décisions prises par la direction quant au programme de réinsertion sociale; (0 sond set supplémentaire des dépenses à la suite

de changements aux besoins en capital, y compris la disposition de report; (9

de l'apport du SCC aux efforts de compression de 1 milliard de dollars à la grandeur du 0

зиәшәиләлпо8

Sans CORCAN. (8) Budgets principal et supplémentaire des dépenses et autres autorisations. (2)



D. Examen du rendement financier

En 2003-2004, le budget du SCC, approuvé par le Parlement dans le Budget principal des dépenses, s'établissait à 1 535 863 000 \$. Ce budget comprenait les principaux éléments suivants (y compris CORCAN) :

	1 236	
Capital	127	% £'8
Fonctionnement	097	% 6'67
des employés Regimes d'avantages sociaux	651	% † '01
Salaires	062	% t'15
	\$ W	%

Voici la répartition des ressources par secteur d'activité :

	9ES I	
% 9'71	163	Gestion générale
% t'IE	483	Réinsertion sociale
% t`7t	759	Garde
% 9'81	807	Prise en charge
%	\$ W	

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Au Comité consultatif du Fonds renouvelable de CORCAN

Nous avons vérifié l'état de la situation financière du Fonds renouvelable de CORCAN au 31 mars 2004, ainsi que les états des résultats, du déficit accumulé et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date. Ces états financiers ont été établis pour satisfaire à l'article 4 de la Politique du Conseil du Trésor du Canada sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Fonds renouvelable. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

 \dot{A} notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière du Fonds renouvelable au 31 mars 2004, ainsi que les résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables présentés dans la note 2.

Ces états financiers, qui n'ont pas été établis, et qui n'avaient pas à être établis, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, sont fournis uniquement à titre d'information et pour être utilisés par la direction du Fonds renouvelable et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin de communiquer l'utilisation de l'autorisation du Fonds renouvelable. Ces états financiers ne sont pas destinés à être utilisés, et ne doivent pas l'être, par des personnes autres que les utilisateurs déterminés, ni à aucune autre fin que la ou les fins auxquelles ils ont été établis.

ERNST & YOUNG

Ottawa, Canada, le 8 juin 2004.

Comptables agréés



15. MONTANTS COMPARATIFS

Les montants comparatifs de la période précédente ont été reclassifiés pour qu'ils soient conformes à la présentation utilisée pour l'exercice en cours.

611

Exercice se terminant le 31 mars 2003:

	Kevenus	Coût des produits vendus	Marge bénéficiaire brute
	\$	\$	\$
	7	en milliers de dollars	[-
Agroentreprise et foresterie	10 172	13 037	(598 7)
Services	658 t	796 t	(£01)
Textile	0LL S	0159	(047)
Fabrication	28 515	56 436	(476)
Construction	698 81	LSI tI	(887)
	589 79	501 89	(5 420)

12. AUTRES ÉLÉMENTS DE L'ÉTAT DES RÉSULTATS

Les éléments suivants sont compris dans les dépenses:

LE	S	contrats de location-acquisition
		Intérêts sur les obligations relatives aux
907		Amortissement des charges de développement reportées
848 7	∠0† I	contrats de location-acquisition)
0,20	-0, ,	Amortissement des immobilisations (y compris les
[savijop əp	รงจฺเไไเฑ ก๑]	
\$	\$	
2003	7007	
2002	, , ,	

13. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités d'exploitation, le Fonds renouvelable de CORCAN fait l'objet de différentes réclamations ou poursuites judiciaires. Bien que la direction ne puisse prédire avec certitude l'issue de celles qui sont en suspens le 31 mars 2004, elle est d'avis que leur résolution n'aura pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation du Fonds. Une provision pour ces dépenses a été établie en fonction des estimations les plus plausibles de la direction.

14. CAPITAL D'APPORT

En 2001-2002, le Conseil du Trésor et les responsables du Fonds renouvelable de CORCAN ont négocié un nouveau niveau de fonds renouvelable, afin de faire passer de 45 000 000 \$\\$ \\$ \\$ 5 000 000 \$\\$ \\$ \\$ 5 000 000 \$\\$ le montant de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du Fonds. Dans le cadre de l'entente, le Conseil du Trésor a radié le montant de l'imputation nette accumulée de 20 456 000 \$\\$ \\$ \\$ de CORCAN sur le solde de l'autorisation du Fonds, augmentant ainsi le capital d'apport de CORCAN.



10. ENGAGEMENTS

Le Fonds renouvelable de CORCAN comporte des engagements en vertu des dispositions de différents contrats de location, incluant un montant de 1 000 000 \$ jusqu'en 2007 pour la location de l'entrepôt à Kingston. Renouvelé en 2003, le contrat se terminera le 30 septembre 2006.

Les paiements annuels minimums pour les cinq prochaines années sont les suivants :

7	6007
7	8007
508	۷007 کان
977	9007
£††	2005
[savi]op əp saəi]]iu uə]	

II. REVENUS ET COÛT DES PRODUITS VENDUS

Exercice se terminant le 31 mars 2004:

	t86 6t	8L0 LS	(\$60 L)
Construction	998 †I	617 E1	LtII
Fabrication	LL7 6I	5 4 0 2 0	(4 585)
Textile	3145	4 338	(£61 1)
Services	2 1 5 6	Lt9 t	6Lt
Agroentreprise et foresterie	07£ 7	10 315	(5 6 42)
	7	ersvollob əb svəillim nə	[
	\$	\$	\$
			prute
	Revenus	Sout des Subney des subney endus	Marge bénéficiaire

Sécurité publique

TOCYLION-YCÓNISILION 8' OBFICYLIONS BEFYLIAES YNX CONLBYLS DE

Les montants minimums de paiements futurs relatifs aux obligations de contrats de location-acquisition sont les suivants :

77	Portion à long terme
(81)	Portion actuelle
77	
(4)	% 56,01 ab xust us suloni tanancement de 10,95 %
97	
t	7007
12	9007
7.1	2005
[erollob əb erəillim nə]	
\$	

9. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS DES EMPLOYÈS

Indemnités de cessation d'emploi

Les indemnités de cessation d'emploi acquises par les employés avant la création de CORCAN (1° avril 1992) sont réputées constituer un élèment de passif du Conseil du Trésor et, à ce titre, n'ont pas été portées aux comptes. En date du 31 mars 2004, l'élément de passif du Conseil du Trésor au titre des indemnités de cessation d'emploi acquises par les employés de CORCAN avant le 1° avril 1992 s'élevait à 1 362 000 \$ [2003 – 1 515 000 \$]. Le Conseil du Trésor financera le versement de ces indemnités pendant une période maximale de 15 ans après la création de CORCAN. Par conséquent, pendant une période maximale de 15 ans après la création de CORCAN. Par conséquent, acquises après le 1° avril 1992 sont inscrites, dans les comptes, au passif du poste des indemnités acquises par les employés. En date du 31 mars 2004, CORCAN avait un passif de 2 773 000 \$ [2003 – 2 626 000 \$].

En 2003-2004, CORCAN a enregistré aux dépenses un montant de 478 000 \$ relatif aux indemnités de cessation d'emploi.

Régime de retraite

Au cours de l'exercice, CORCAN a porté un montant de 3 908 000 \$ [2003 – 2 832 000 \$ [2003 – 2 694 000 \$] en contribution au Régime de pensions de retraite de la fonction publique.



6. IMMOBILISATIONS ET AMORTISSEMENT CUMULÉ

Les immobilisations comprennent les éléments suivants:

2003		7007		
Amortissement		Amortissement		
şınınə	tůoO	cnmulé	tůoO	
\$	\$	\$	\$	

[en milliers de dollars]

	(856 91)		(968 71)	Amortissement cumulé
856 91	27 572	968 41	24 233	
				acquisition
				de localisation-
97	113	36	III	Equipement en contrat
167	SL0 I	336	0911	Bétail
StS	808	109	756	Parc de véhicules
324	948	331	346	Matériel informatique
				pnreau
074	SS0 I	134	134	Mobilier et équipement de
15 032	20 175	856 SI	StS 17	Equipement

1199

7. COMPTES CRÉDITEURS

Valeur comptable nette

	S71 L	17 094
iers	LEO 9	10 109
ouvernement du Canada	1 088	886 I
	วาบบน บลไ	[savi]op əp sa
	oillin nol	L II I I
	\$	\$

LE89

4. COMPTES DÉBITEURS

	9418	725 L
		7
Noins: provision pour créances douteuses	(643)	(217)
iers	3 7 5 6	2813
bouvernement du Canada	2 2 2 0	2454
	นอบบน นอไ	[s.up][op əp s.
	¢	¢
	2	3
	7007	2003

5. STOCKS

Les stocks comprennent les éléments suivants :

	689 8	74101
Provision pour stock périmé	(858)	(458)
	LL\$ 6	186 01
Inventaire d'agroentreprise	1 440	7 167
Produits finis	700 t	t99 t
Travaux en cours	183	727
Matières premières	3 850	868 €
	เอฺเๅฺเฺเน นอ]	[savi]op əp s.
	\$	\$
	7007	2003



Congés de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler les congés de maladie non utilisés. Les congés accumulés ne peuvent toutefois être utilisés qu'en cas de maladie. Conformément à la pratique gouvernementale courante, les congés de maladie accumulés par un employé au moment de sa cessation d'emploi ne lui sont pas payables. Ainsi, aucun montant n'a été inscrit dans les présents états financiers.

Provision des garanties

Les frais de garantie éventuels liés aux produits sont constatés au moment de la vente des produits.

Instruments financiers

Sauf indication contraire, la juste valeur marchande des instruments financiers représente une valeur approximative des coûts. Les instruments financiers du Fonds sont composés des comptes débiteurs, des comptes créditeurs, des charges à payer et de la dette à long terme. La direction est d'avis que ces instruments ne font pas courir de risques significatifs au Fonds en ce qui concerne les intérêts, le change ou le crédit.

3. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉES

Le Fonds renouvelable de CORCAN a conclu les opérations suivantes avec le SCC, son organisme parrain :

	30 791	34 106
rmation, services correctionnels et autres frais	71 874	21 716
venus d'exploitation	L96 8	17 390
	2 700	
		[sapplop əp s

Au 31 mars 2004, le Fonds renouvelable de CORCAN a un compte à recevoir de 1 054 000 \$ du SCC.

Le SCC permet, et continuera de permettre, au Fonds renouvelable de CORCAN d'utiliser l'infrastructure existante, y compris les immeubles, les ateliers et les fermes, et d'assurer l'entretien de ces installations, aans frais.

www.csc-scc.gc.ca Sécurité publique

achevé. construction de 100 000 \$\$ ou moins sont comptabilisés une fois que le contrat est quasi comptabilisées en entier lorsque prévues. Les profits réalisés sur les contrats de période pour laquelle la détermination a eu lieu et les pertes, le cas échéant, sont

Les dépenses sont comptabilisées dans la période au cours de laquelle elles ont été

engagées.

Stocks

coût ou à la valeur de réalisation nette, si elle est inférieure. Les matières premières sont évaluées au prix coûtant et les autres stocks sont évalués au

Immobilisations

vie utile estimative. méthode linéaire à partir du mois suivant le mois de leur acquisition pour la durée de leur Les immobilisations sont comptabilisées au prix coûtant et sont amorties selon la

Bétail	sue 5-8
Parc de véhicules	sue ç
Matériel informatique	sus &
Mobilier et équipement de bureau	sns 01
Ednipement	sns 01

Régime de retraite

liées au régime de retraite sont reconnues lorsqu'elles sont payées. fonction publique et du Compte de prestations de retraite supplémentaires. Les dépenses pensions en tant que tel est effectué à partir du Compte de pension de retraite de la comprise dans les avantages sociaux établis en fonction du Fonds. Le paiement des supplèmentaires. La portion du coût des pensions du gouvernement du Canada est pension de la fonction publique et par la Loi sur les prestations de retraite Les employés du Fonds renouvelable de CORCAN sont couverts par la Loi sur la

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS DES EMPLOYÉS

indemnités futures des employés sont constatées au moment de leur acquisition. d'emploi acquises par les employés de CORCAN depuis la création du Fonds. Les financiers du Fonds renouvelable de CORCAN comprennent les indemnités de cessation passif du Conseil du Trésor et, à ce titre, n'ont pas été portées aux comptes. Les états acquises par les employés avant le 1^{et} avril 1992 sont considérées comme un élément de collectives et des conditions d'emploi. Toutes les indemnités de cessation d'emploi moment de la cessation d'emploi conformément aux dispositions des conventions cessation d'emploi établies en fonction des niveaux de rémunération en vigueur au Les employés du Fonds renouvelable de CORCAN ont droit à des indemnités de



I. AUTORISATION ET BUT

CORCAN est un organisme du Service correctionnel du Canada qui est financé au moyen d'un fonds renouvelable. Le Fonds renouvelable de CORCAN [le « Fonds »] a été établi en vertu de la Loi de crédits nº 4 de 1991-1992, qui autorisait l'exploitation du Fonds à compter du let avril 1992 selon les modalités établies par le Conseil du Trésor. Le but du Fonds renouvelable de CORCAN est de favoriser la réintégration en toute sécurité des délinquants dans la société canadienne en fournissant des occasions d'emploi et de délinquants dans la société canadienne en fournissant des ocrectionnels fédéraux et, pour de courtes périodes, aux délinquants remis en liberté dans la collectivité. Une autorisation permanente du Parlement permet au Fonds d'effectuer des paiements à partir du Trésor pour subvenir aux besoins du fonds de roulement, d'acquisitions d'immobilisations et de financement temporaire des déficits d'exploitation accumulés, jusqu'à concurrence d'un montant global accumulé de 5 000 000 \$. Un montant de 15 218 000 \$ a été imputé à l'autorité de ce Fonds et représente les actifs nets cédés au Fonds au début de l'exploitation en date du let avril 1992.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers ont été établis conformément aux obligations de rendre compte pour les fonds renouvelables prévus par le Conseil du Trésor. Étant donné que la détermination précise de nombreux éléments d'actif et de passif dépend d'événements futurs, l'établissement des états financiers d'une période donnée exige de recourir à des estimations et à des chiffres approximatifs établis avec prudence. Les présents états financiers décrivent les éléments d'actif et de passif, ainsi que les résultats des opérations relatives au Fonds et ont été établis en tenant compte de limites raisonnables en ce qui relatives au Fonds et ont été établis en tenant compte de limites raisonnables en ce qui concerne l'importance relative et les conventions comptables décrites dans les paragraphes suivants. La méthode de comptabilité utilisée dans ces états financiers diffère obtenus sans frais du SCC ne sont pas déclarés comme une dépense; le passif pour les indemnités de cessation d'emploi ne comprend pas la partie non financée par le Fonds indemnités de cessation d'emploi au lieu d'obtenir une évaluation actuarielle.

Les principales conventions comptables sont les suivantes :

Constatation des revenus et dépenses

A l'exception des éléments décrits plus bas, les revenus sont comptabilisés lorsque les biens sont vendus ou lorsque les services sont rendus.

La méthode du pourcentage des travaux réalisés est utilisée pour les contrats de construction de plus de 100 000 \$ s'étendant sur plusieurs années. La détermination du degré d'achèvement des travaux se fait en comparant les coûts directs engagés jusqu'à présent et les coûts directs totaux prévus pour l'ensemble du contrat. L'effet des changements relatifs au revenu total prévu pour chaque contrat est comptabilisé dans la changements relatifs au revenu total prévu pour chaque contrat est comptabilisé dans la changements relatifs au revenu total prévu pour chaque contrat est comptabilisé dans la

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

	780 L	1878
lu Fonds, début de l'exercice nputation nette accumulée sur le solde de l'autorisation	157 8	185 01
aputation nette accumulée sur le solde de l'autorisation	124 8	185 01
coumulée sur le solde de l'autorisation du Fonds	(6†9 1)	(0581)
iminution nette du montant de l'imputation nette	(019 1)	(0581)
offen notifitami'l ob tantana tib offen notifitatian		
dar les activités de financement	(91)	(951)
essources financières nettes employées		
oligations en vertu du contrat de localisation-acquisition	(91)	(951)
CLIAILĘS DE EINVNCEMENL		
sar les activités d'investissement	(509 1)	(678 1)
essources financières nettes employées		
oduits de cession d'immobilisations	061	12
snoitsailidommi'b tada	(561 1)	(1400)
CLINILĘS D/INVESTISSEMENT		
nar les activités d'exploitation	(82)	(315)
essources financières nettes employées		
Salaire et vacances à payer	†67	79
Sevenus reportés		(149)
COMPTES CRÉDITEURS	(696 t)	(758 8)
ndemnités de cessation d'emploi	(15E)	(276)
Yntres	(91)	(<i>c</i>)
stocks	1 208	2 055
	(459)	2 370
COMPTES DEBITEURS		
COMPTES DÉBITEURS de roulement hors caisse :	0717	LSL 7
COMPTES DEBITEURS	(52)	787 787
Amortissement JOMPTES DÉBITEURS Jutres Jutr		
Provision pour indemnités de cessation d'emploi Amortissement Autres Autres aux fonds de roulement hors caisse :	(57)	787
instements pour les postes hors caisse : JoonpTES DÉBITEURS Jutres Jutres Jutres	(52) 404 I 844	787 747 747
SOMPTES DÉBITEURS Justements pour les postes hors caisse : Justements aux fonds de roulement hors caisse : Justes de cessation d'emploi Justes de cessation d'emploi Justes de roulement hors caisse :	(57) L0t I	787 787
instements pour les postes hors caisse : JoonpTES DÉBITEURS Jutres Jutres Jutres	(52) 404 I 844	787 747 747
SOMPTES DÉBITEURS Justements pour les postes hors caisse : Justements aux fonds de roulement hors caisse : Justes de cessation d'emploi Justes de cessation d'emploi Justes de roulement hors caisse :	(52) 404 I 844	787 747 747

Pour l'exercice se terminant le 31 mars

[en milliers de dollars]

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Fonds renouvelable de CORCAN



Fonds renouvelable de CORCAN

ÉTAT DU DÉFICIT ACCUMULÉ

[en milliers de dollars]

Au 31 mars

asissaya'l ah uit el é ahla2	(088 11)	(699 81)
Bénéfice net de l'exercice	7 780	SSt I
Solde au début de l'exercice	(699 £1)	(15 124)
	\$	\$
	7007	2003
	, , , , ,	

Les notes complémentaives font partie intégrante des états financiers

Fonds renouvelable de CORCAN

ÉTAT DES RÉSULTATS [en millievs de dollavs]

Pour l'exercice se terminant le 31 mars

Bénéfice net de l'exercice	7 780	55† I
oriental of the coffinal		789 SI
	13 010	
Vente et commercialisation	91 <i>L</i> I	786 I
Administration	LSE S	8 210
Exploitation	LE6 S	2 2 2 5 7 5
DĘŁENZEZ		
	77 384	55 22
Divers	099	843
Frais de formation et frais correctionnels [note 3]	71 874	21 716
VILKES KEVENUS		
Marge bénéficiaire brute	(\$60 L)	(5 420)
Coût des produits vendus [note 11]	840 LS	\$01.89
Revenus [note 11]	t86 6t	\$89 79
	\$	\$
	7007	2003

Les notes complèmentaires font partie intégrante des états financiers

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

[en milliers de dollars]

Au 31 mars

	12001	CVIO
Déficit accumulé	(68£ 11)	(699 £1)
de l'autorisation du Fonds	$(280 \ 7)$	(1578)
Imputation nette accumulée sur le solde		
Capital d'apport [note 14]	30 245	30 242
Avoir du Canada		
Engagements et éventualités [notes 10 et 13]		
	519 11	65191
de localisation-acquisition [note 8]	77	77
Obligations en vertu des contrats		
Indemnités de cessation d'emploi [note 9]	2 773	7 979
À long terme		
Passif total à court terme	8188	13 491
de localisation-acquisition [note 8]	81	91
Portion actuelle des obligations en vertu des contrats		
Salaire et vacances à payer	SL9 I	1381
Comptes créditeurs [note 7]	S71 L	17 004
A court terme		
AISSVd		
	989 E7	24 301
Immobilisations [note 6]	LE8 9	<i>†</i> 199
Actif total à court terme	678 91	L89 LI
Autres	34	81
Stocks [note 5]	8 639	10 147
Comptes débiteurs [note 4]	9418	77S L
A court terme		
ÝCLIE		
	\$	\$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

24 301

8 145

989 87

170 21

Avoir total du Canada

contants.

Annexe B: Information financière

niveau de sécurité A. Coût de la prise en charge des délinquants dans les établissements fédéraux par

l'administration centrale) pour la période de cinq ans allant de 1998-1999 à 2002-2003, en dollars les coûts d'immobilisations, les paiements de transfert et les coûts de fonctionnement de Le tableau qui suit est un sommaire des coûts directs par délinquant en établissement (sont exclus

Coûts annuels par délinguant - \$ courants

	CATTO	2 d 2111111	button inc	SIANIIIIP SIN	100
6661-8661	1999-2000	-000Z	2007	-2002 -2003	
821 135	0 1 /2 96	⊅ 06 86	LLZ 80I	110 213	Séc. max. – Hommes
019 EII	112 465	132 475	688 SSI	169 399	Femmes
889 75	٤८9 09	186 89	768 IL	914 69	Séc. moy.
886 97	7E9 ES	21972	841 69	68 736	Séc. min./fermes
78 275	126 62	667 EE	41 583	42 202	223
055 65	†8£ 99	70 343	ELE 08	L08 08	Coût moyen par détenu
13 114	14 234	£06 \$1	17 520	L7S 61	Lib. cond.

B. Dépenses des secteurs d'activité

Nombre réel d'ETP (employés) utilisés	S6t tI	
Écart	52 116 964	% E'E
Dépenses réelles	1 526 102 706	% L'96
Budget total approuvé	078 219 670	

Dépenses des secteurs d'activité

	S6t tI	1 526 102 706	049 617 845 1	1 559 233 000	000 E98 SES I	TOTAL
% 0'81	L88 I	203 820 393	771 185 481	193 401 000	193 401 000	noitsəÐ əlsriənəg
% 8'0€	t9t t	£12 9£L 89 1	S15 722 102	000 960 00\$	000 964 787	Réinsertion sociale *
% 6'97	008 9	971 978 979	200 187 899	000 676 889	000 624 159	Garde
% £'6	1 343	<i>\$</i> 25 517 617	223 424 211	000 787 112	208 187 000	Prise en eharge
ETP des Pourcentage	ETP réels utilisés	Dépenses finales réelles	Dépenses autorisées	Dépenses prévues	Budget principal des dépenses	Secteur d'activité

* comprend le fonds renouvenable de CORCAN.

1 000 000

IstoT

VC

501

Engagement communautaire - Bénévoles

IstoT	YC	Atlantique	Québec	oitario	Prairies	Pacifique	Nom du projet
							Contrats avec des bénévoles,
700 000							formation, activités de recrutement,
	39 000	39 000	41 000	000 41	25 000	39 000	initiatives nationales
200 000	39 000	000 6€	000 17	000 LT	25 000	39 000	Engagement communautaire - Total

Gestion - CAOPC

100 000	100 000		3.72.1523			1 4 7 7 7 7 7	Gestion - Total
100 000	100 000						Activités de gestion
IstoT)V	Atlantique	Québec	oirtario	Prairies	Pacifique	Nom du projet

000 974 9	086 875 7	900 225	840 000	000 90€	020 167 1	000 8£L	otal des affectations prévues en natière d'approche correctionnelle idicieuse pour 2003-2004	
IstoT	VC	Atlantique	Onepec	Ontario	Prairies	Pacifique		

000 974 9	086 875 7	000 225	840 000	000 90€	020 167 1	000 8£L	Total des affectations prévues en matière d'approche correctionnelle judicieuse pour 2003-2004
IstoT	VC	Atlantique	Onepec	Ontario	Prairies	Pacifique	

∠90 ₱\$€

Prairies

000 L†I

Pacifique

Atlantique 103 257

Québec 195 000

949 007

Ontario

CORCAN

104

000 05¢ 000 05¢ 0	000 008 000 000 000 007 000 007	1.	5	3.2.2	000 0St 000 0St	000 07	Direction de la recherche Programmes pour les femmes undochtones (guerrier) Sualuation des initiatives en matière 1 approche correctionnelle judicieuse Sous-total – Priorité 6 – Cestion novatrice des délinquants déunions nationales (CCNQA, Aînés, ste.) Binnosewin Sous-total – Priorité 6
000 05¢ 000 05¢ 000 05¢ 000 058 0 000 001 0 000 059 000 057 000 057	000 008 000 001	1:	7		000 0St	000 07	rogrammes pour les formes ulcohones (guerrier) Sealustion des initiatives en matière improche correctionnelle judicieuse duracties — Priorité 5 delinquants délinquants délinquants (CCNQA, Aînés, le.) Sangs autochtones — Prairies Bimosewin)
0 11/4 880 0 100 000 0 100 000 0 20 000 0 20 000	000 008	1.	\$ 1 A 5	52.2	000 St		Programmes pour les femmes ulochiones (guerrer) Syaluation des initiatives en matière supproche correctionnelle judicieuse dura-total – Priorité 5 – Gestion novatrice des délinquants delinquants (CCNQA, Aînés, te.) jangs autochtones – Prairies te.)
000 598 0 000 001	000 008	14	1	520.12			Programmes pour les femmes ulochiones (guerrier) valuation des initiatives en matière valuation des initiatives en matière oursectionnelle judicieuse oursectionnelle priorité 6 – Cestion novatrice des délinquants consistent de la délinquants reconsistent de la délinquants reconsistent de la consonaire de la con
000 S98 0 000 001 0 000 S9	000 008	11000	7. 4.6	Бил			Programmes pour les femmes ulochiones (guerrier) Valuation des initiatives en matière ionserleation des initiatives en matière ions-total – Priorité 5 Priorité 6 – Cestion novatrice des délinquants délinquants técnnions nationales (CCNQA, Aînés,
000 001 0 000 99 000 057 0	100 000	1:220	72.4.8	B7217			Programmes pour les femmes unochones (guerrier) Papproche correctionnelle judicieuse Sustation des initiatives en matière Sous-total – Priorité 5 Priorité 6 – Gestion novatrice des délinquants
000 001 0 000 99 000 052 0	100 000	1:					Programmes pour les femmes Mochiones (guerrier) Svaluation des initiatives en matière Tapproche correctionnelle judicieuse Sous-total – Priorité 5 Triorité 6 – Gestion novatrice des
000 001 0 000 092 0	100 000	1:	765 43	3 66 80			Programmes pour les femmes utochtones (guerrier) Svaluation des initiatives en matière l'approche correctionnelle judicieuse
000 001 0 000 99 000 057 0	100 000	Valentin and the same deads	1 76 s 4 s -	L 7 (2) (2)			Programmes pour les femmes utochtones (guerrier) Svaluation des initiatives en matière l'approche correctionnelle judicieuse
000 SS 0	720 000				000 \$7	20 000	səmməl səl mari ber outochtones (guerrier) səlustion des initistives en matière
0 000 020 000					000 \$7	20 000	Programmes pour les femmes
0 0 7 2 0 0 0 0 0					000 57	20 000	Programmes pour les femmes
000 057 0	000 05†						
							pour toxicomanes autochtones
							orévention de la violence familiale et
							Programme de guérison de base, de
							élaboration de programmes
							Priorité 5 - Recherche, évaluation et
000 \$59 1 0	200 000	000 \$6	450 000	000 04	000 059	220 000	sous-total – Priorité 4
375 000		000 SZ	000 05	Lynnig	150 000	120 000	essourcement
							Vise en œuvre pour les pavillons de
780 000		000 04	000 04	000 04		000 04	intochtones
							Directeur du projet Cheminements
300 000			000 005				Macaza – Région du Québec
			300 000				Cheminements autochtones – La
000 005					000 000		de la Saskatchewan et Stony Mountain
					200 000		Cheminements autochtones - Pén. Max.
000 000 000	200 000						Communications
							Coordination, surveillance et soutien /
							pavillons de ressourcement
							Priorité 4 - Renforcement des
000 581 0	000 SL	000 05	000 09		121	1-	Sous-total – Priorité 3
000 09	00.38	00000	000 09	l			Programmes pour inuits
000 09		000 05	000 07				AES avec Happy Valley/Goose Bay
	000 SL	000 03					Gestion des délinquants inuits
00032 0	00 32						siinni
							Priorité 3 – Gestion des délinquants
IP20 I	VC	Adantique	Québec	OUBUILO	CALIDIA	anhinar r	Nom du projet
IstoT	.JV	amitmeltA		Ontario	Prairies	Pacifique	toiora ub moV

Programmes de réinsertion sociale en collectivité

	37 37 39	944 Page 1444		10 Mar. 21.	1 1 m		Total
301 000	301 000	-	- '	7 3 %	-	73	Progr. de réinsertion sociale en coll.
301 000	301 000		***************************************				Ебел
							Programmes pour Autochtones
IstoT	VC	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Nom du projet
			Suc	Négio			

Développement de maisons de transition

1 000 000 I	000 81	000 617	213 000	000 14	000 181	000 867	Maisons de transition - Total
1 000 000	18 000	219 000	213 000	000 17	181 000	000 867	Projets de développement
IstoT	VC	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Pacifique	Nom du projet
			Suo	igèЯ			



- un comité consultatif autochtone a été établi dans la région du Pacifique afin d'explorer la possibilité de conclure des ententes visant des femmes autochtones
- aux termes des articles 81 et 84;

 deux programmes adaptés à la culture autochtone sont offerts actuellement aux délinquantes autochtones incarcérées dans les établissements afin de les aider à se préparer à la mise en liberté : Esprit du guerrier et Cercles de changement;
- une réunion des responsables d'initiatives communautaires autochtones à l'échelle nationale a eu lieu en mai 2004. Les participants ont examiné la prestation des services et l'exécution des programmes dans les collectivités autochtones, et discuté des moyens de développer et de renforcer encore davantage les initiatives communautaires visant les délinquantes autochtones. On examine actuellement les résultats de cette rencontre, et les prochaines étapes seront déterminées ensuite.

L'une des priorités du SCC pour 2004-2005 est de renforcer l'engagement des citoyens et de la collectivité ainsi que les partenariats de la justice pénale dans des entreprises correctionnelles.

Une partie des ressources allouées à cette priorité seront affectées à l'augmentation du rôle des collectivités autochtones dans le processus correctionnel. Le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile examinera de nouveaux moyens d'aider les collectivités qui souhaitent contribuer à la réinsertion sociale des délinquantes autochtones.

F. Financement de l'approche correctionnelle judicieuse

Réinsertion sociale des délinquants autochtones

120 000	Atlantique	Québec	oinsta	Prairies	Pacifique	Nom du projet Priorité I – Réinsertion sociale et appii à la transition en milieu urbain que a la urbain et soutien des activités
150 000						nisdru urilien en milieu urbain
150 000						
0019				23 900	25 000	ntervenant autochtone du programme ption-vie
000.04	000 52			12 000		ntervenant autochtone – Aumônerie Seplacements des ADACA
	000 85	98 000	000 85	165 000	000 911	alaire des ADACA
				001 27		SIN – Prairies (en cours depuis année dernière)
				007.51	20 000	épertoire de ressources
	000 98	000 87	000 06	130 000		Appui à la transition – Travailleurs et Aînés
001 961	000 611	000 901	148 000	374 000	000 191	1 Striorité 1 succession de la
						Priorité - Augmentation du soutien du soutien du soutieur
225 000						froupe de travail autochtone national
100 000				000 99		NAA'l ab noixañar ab aquorí
000 569			l	F	1	Stablissement résidentiel Morning Star Sous-total – Priorité 2
	000 961	000 001 000 98 000 98 000 97 000 98 000 97	000 001 000 575 000 98 000 98 000 85 000 85 000 85	000 001 000 98 000 88 000 88 000 05 000 05 000 00 00 00 00 00 00 00 0	000 001 000 98 000 85 000 85 000 591 000 00 000 000 000 000 000 000 000 00	000 001 000 02 0

Résultats/Réponse

Le SCC a des ententes avec des prestataires de services communautaires pour 144 places dans la collectivité pour des délinquantes en semi-liberté et des délinquantes en liberté d'office avec assignation à résidence. Bien qu'il y ait suffisamment de places pour répondre aux besoins de logement de ces deux groupes de femmes, le SCC continue travailler avec ses partenaires pour élargir ou renforcer les possibilités ou trouver d'autres solutions de logement pour les délinquantes dans la collectivité.

Au cours des trois dernières années, le nombre de places en résidence pour des délinquantes a augmenté de 37. Ces places sont réparties dans tout le pays de la façon suivante : Pacifique (1), Prairies (18), Ontario (5), et Atlantique (13).

Les progrès réalisés seront présentés de façon détaillée dans les rapports sur le rendement subséquents.

Recommandation n^o 10

Que le SCC travaille en étroite collaboration avec les collectivités autochtones intéressées afin de les aider à acquérir la capacité de participer à la réinsertion sociale des délinquantes autochtones, et fasse rapport des progrès dans ses rapports annuels sur le rendement présentés au Parlement. Que, ce faisant, le SCC, de concert avec d'autres ministères fédéraux, ses homologues provinciaux et territoriaux et les organisations autochtones, étudie de nouvelles façons de fournir les ressources financières nécessaires aux collectivités qui souhaitent assumer la responsabilité d'aider à la réinsertion des délinquantes.

Résultats/Réponse

Le SCC participe déjà à certaines initiatives visant à augmenter la capacité des collectivités autochtones à participer aux efforts de réinsertion sociale des délinquantes autochtones. Voici des exemples de ces initiatives :

- les administrations régionales ont amorcé des discussions avec un certain nombre de collectivités autochtones à propos d'une entente qui pourrait être conclue aux
- termes de l'article 84;
 actuellement, un total de 10 ententes visant des délinquantes autochtones aux
- termes de l'article 84 sont en vigueur;

 on a tenu des séances de sensibilisation dans les établissements pour mieux faire connaître, au personnel et aux délinquantes, les dispositions des articles 81 et 84;
- on a comblé 10 postes d'agents de développement auprès de la collectivité autochtone dans tout le pays, afin de créer des liens entre les délinquants des deux sexes d'une part et des collectivités autochtones d'autre part, de manière à inciter celles-ci à s'intéresser et à participer au processus correctionnel, et en vue d'éventuelles ententes à conclure aux termes de l'article 84;

Le SCC a eu de bons résultats en affectant 10 % des sommes réservées à la restructuration des programmes de formation professionnelle (1,1 million de dollars) à des projets destinés aux délinquantes en 2002-2003. L'argent a été consacré aux programmes suivants : Système d'orientation et de préférences professionnelles; Inventaire de carrière, d'habiletés professionnelles et d'orientation (CAPS); Évaluation professionnelle; Formation de base en sécurité alimentaire et salubrité; SIMDUT; Programme de nettoyage industriel; Premiers soins et RCR; Dossier de présentation et compétences essentielles; Service d'intégration socioprofessionnelle; Mécanique de machines à coudre industrielles et Décoration intérieure.

Les progrès réalisés par rapport au cadre national de stratégie d'emploi pour les délinquantes et les programmes récemment mis en œuvre seront présentés avec documents à l'appui dans le prochain rapport sur le rendement du Service.

Recommandation n^o 8

Que le SCC travaille avec ses homologues dans les provinces et les territoires ainsi qu'avec les organismes non gouvernementaux de défense des femmes afin d'élaborer une approche conjointe pour répondre aux besoins des délinquantes sous surveillance communautaire, et fasse état des résultats dans ses rapports annuels sur le rendement présentés au Parlement.

Résultats/Réponse

Les discussions avec le sous-comité des responsables des services correctionnels sur les délinquantes ont commencé. On prévoit une rencontre du SCC et de ses homologues des provinces et des territoires en 2005.

Parties intéressées non gouvernementales: Le SCC a organisé une réunion nationale des responsables d'initiatives communautaires avec des parties intéressées en juin 2003 ainsi qu'une réunion nationale des responsables d'initiatives communautaires intéressant les Autochtones en mai 2004. L'objectif des deux renconfres était d'examiner la prestation des services et l'exécution des programmes offerts actuellement et de renforcer les initiatives communautaires pour les délinquantes. On analyse présentement les résultats de ces rencontres; les prochaines étapes seront déterminées par la suite.

Recommandation nº 9

Que, dans chaque région, le SCC travaille avec ses homologues dans les provinces et les territoires ainsi qu'avec les parties prenantes dans la collectivité afin de fixer des objectifs pour l'amélioration appréciable du logement communautaire à l'intention des femmes ayant des démêlés avec la justice, et qu'il ne ménage aucun effort afin d'obtenir les fonds publics nécessaires pour réaliser ces objectifs.

Sécurité publique Sécurité publique

Les programmes en établissement et dans la collectivité sont en cours d'ajustement pour permettre l'admission ouverte lorsqu'il y a lieu (p.ex. PIDT et TCD). D'autres ont été ajustés pour permettre l'intervention en petits groupes ou individuelle.

Les questions d'abus sont traitées dans le PIDT, le programme de TCD et le programme des Survivantes de traumatismes et d'actes de violence. Un examen préliminaire de ce dernier programme a été effectué en 2001 et depuis, le programme a fait l'objet de quelques améliorations.

Un programme de soutien anti-toxicomanie et de prévention des rechutes pour les femmes a été mis en œuvre dans 11 districts communautaires. Ce programme est en cours d'essai et il sera évalué.

Un programme d'intégration communautaire a également été mis en œuvre pour aider les délinquantes dans leur transition vers la vie en société.

Des travailleurs de l'intégration communautaire sont placés dans chaque unité en milieu de vie structuré.

Recommandation nº 6

Que le SCC mette l'accent sur la prestation rapide de programmes suffisamment financés et pleinement accessibles qui aideront les délinquantes à acquérir les compétences en demande sur le marché du travail et à trouver un emploi enrichissant à la fin de leur peine. Pour ce faire, il doit créer une stratégie d'emploi qui sera intégrée au RPP du Service pour contra la contra de la

Résultats/Réponse

La Direction de la recherche du Service effectue une enquête auprès de femmes incarcérées et de femmes en liberté sous condition pour obtenir une meilleure compréhension de leur expérience de travail et de leurs besoins actuels. La diffusion de l'enquête a commencé en février 2004 et est maintenant terminée. La compilation et l'analyse des données se termineront en automne 2004.

L'information tirée de l'enquête mentionnée plus haut servira de base à l'élaboration d'un cadre national de stratégie pour l'emploi des délinquantes. On trouvera des détails dans le prochain rapport sur le rendement du Service.

Recommandation n^o 7

Que suite à la mise en œuvre des programmes visant à procurer aux délinquantes des compétences monnayables, le SCC évalue le succès des ses efforts et fasse rapport des résultats au Parlement dans le cadre de ses rapports annuels sur le rendement.



réalisés. Le module sur l'entretien est également en place, et les femmes qui ont suivi le programme jusqu'au bout peuvent poursuivre le traitement dans leurs collectivités. On a entrepris une recherche afin d'obtenir une évaluation complète de l'incidence du programme sur les femmes.

Un cadre d'évaluation du programme Esprit du guerrier a été élaboré en 2003-2004. Ce cadre a été présenté par la suite à des parties intéressées qui ont donné leur accord pour procéder à l'évaluation proprement dite. L'évaluation commencera en 2004-2005

Le programme Cercles de changement devait être évalué en 2003-2004. Malheureusement, des problèmes dans la collecte de données et avec les taux d'attrition des participants ont nui à l'évaluation dont les résultats ne sont donc pas concluants. Malgré cela, on préparera un bref sommaire du processus et des données. Des détails seront communiqués dans le prochain rapport sur le rendement.

L'évaluation préliminaire du programme Thérapie comportementale dialectique (TCD) est presque terminée. Quarante-deux employés et 23 femmes provenant d'établissements de tout le pays ont pris part à des entrevues semi-structurées, et 20 questionnaires de sondage ont été remplis. D'après les techniques de recherche qualitative (analyse du contenu) utilisées, le personnel et les participants ont démontré leur compréhension des buts et des objectifs de la TCD. De plus, plus de la moitié se considéraient comme sur le l'efficacité de ce mode de traitement, l'analyse préliminaire indiquerait que certains l'efficacité de ce mode de traitement, l'analyse préliminaire indiquerait que certains éléments de programme de la TCD ont besoin d'amélioration. Comme l'évaluation n'est pas terminée et qu'il reste à faire l'analyse quantitative, on ne peut avoir de résultats précis pour l'instant; on trouvera des résultats détaillés dans le prochain rapport sur le rendement.

L'évaluation du programme de Réadaptation psychosociale est presque terminée. Quarante employés et trois femmes provenant d'établissements de tout le pays ont pris part à des entrevues semi-structurées, et 18 questionnaires de sondage des employés ont été remplis. Étant donné le petit nombre de délinquantes qui ont participé au programme, on s'est surtout servi de techniques de recherche qualitative. L'analyse du contenu thématique constituait la base d'où sont ressortis les résultats suivants. Globalement, le personnel et les femmes ont identifié l'objectif de base de la Réadaptation psychosociale, à savoir l'enseignement des compétences de base à la vie quotidienne, et tous les participants interrogés ont confirmé qu'à leur avis, ils faisaient des progrès vers la réalisation de leurs objectifs personnels. Ce qui est important, c'est que 50 % du personnel estimaient que les objectifs du programme étaient atteints. Là encore, comme l'évaluation n'est pas terminée, il n'est pas encore possible de donner des résultats précis; on trouvera des résultats détaillés dans le prochain rapport sur le rendement du Service.

Le Service poursuit ses efforts pour améliorer ses programmes sexospécifiques et fera rapport des résultats d'évaluation des programmes actuels et futurs dans ses rapports subséquents sur le rendement.

Sécurité publique Www.csc-scc.gc.ca

Recommandation nº 4

Qu'une fois les tests terminés (c'est-à-dire tests de fiabilité et de validité des instruments de classification utilisés pour les délinquantes), le SCC fasse rapport des résultats et de toutes les mesures prises en conséquence, dans son rapport annuel sur le rendement de l'année où les évaluations ont été réalisées.

Résultats/Réponse

Le SCC a conclu un marché avec une compagnie de l'extérieur qui effectuera des contrôles de fiabilité entre évaluateurs sur l'Échelle de classement par niveau de sécurité (ECNS) et l'Évaluation initiale du délinquant (EID). Sécurité publique et Protection civile Canada (SPPCC) examine toutes les recherches effectuées jusqu'à présent pour les délinquants des deux sexes.

Recommandation $n^{\frac{0}{2}}$

Que le SCC réalise à intervalles réguliers et intègre dans son processus décisionnel, une évaluation de ses programmes d'intervention auprès des femmes afin d'en déterminer l'efficacité, et fasse rapport des résultats au Parlement dans son rapport annuel sur le rendement. Le Service devra aussi mentionner tout changement apporté aux programmes adintervention suite aux conclusions de l'évaluation. L'évaluation du SCC devra porter notamment sur les programmes visant les femmes ayant subi des sévices physiques et sexuels, ainsi que sur l'accessibilité aux programmes de soutien en santé mentale et les sexuels, ainsi que sur l'accessibilité aux programmes de soutien en santé mentale et les couleer et la liens entre les programmes destinés aux délinquantes dans les établissements et la collectivité.

Résultats/Réponse

Tous les programmes correctionnels du SCC destinés aux femmes comprennent un plan d'évaluation intégré selon lequel on évalue les délinquantes avant et après leur participation au programme. Le processus requiert une quantité suffisante de données et une taille d'échantillonnage appropriée afin d'évaluer les programmes avec efficacité. Compte tenu du petit nombre de femmes, ces évaluations demandent du temps.

Le SCC procède actuellement à l'évaluation de certains de ses programmes correctionnels destinés aux délinquantes : Programme d'intervention pour délinquantes toxicomanes (PIDT), Esprit du guerrier, Cercles de changement, Thérapie comportementale dialectique et Réadaptation psychosociale.

Les animateurs de programmes en établissement ont terminé leur formation pour le PIDT en mai 2003 et se sont mis à la tâche peu après. Une autre session de formation a eu lieu en juin 2004. Jusqu'à présent, plus de 200 femmes ont commencé à suivre le programme dans l'une des cinq unités pilotes; elles ont terminé le module sur l'engagement et l'éducation. Plus de 50 femmes ont participé au module de traitement intensif du programme. D'après les résultats préliminaires, les objectifs du programme ont été programme. D'après les résultats préliminaires, les objectifs du programme ont été



en évaluations des sites et techniques de gestion des risques. Il a également produit une mise à jour de son plan quinquennal pour la gestion des sites contaminés, conformément à la politique du SCT. Pour savoir où en sont précisément les projets permanents, voir le lien suivant : <a href="http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/dfrp-rbif/cs-sc/numbevs-noir-flanguage-en-mumeros.asp?view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language-en-mumeros.asp?view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp?view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp?view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp?view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp.view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp.view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp.view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp.view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp.view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp.view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp.view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp.view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp.view=dat&Format=html&Referrer=Query&Qid=32592& language=en-mumeros.asp.view=dat&Format=html&Referrer=Query&Referrer=query&Referre

E. Réponse du gouvernement au 26° Rapport du Comité permanent des comptes publics

Le 26° Rapport du Comité permanent des comptes publics a été publié en novembre 2003. Ce rapport passe en revue les conclusions du rapport de la vérificatrice générale du Canada d'avril 2003 (Chapitre 4, SCC – La réinsertion sociale des délinquantes) ainsi que la réponse du SCC à ce dernier. Il aborde également certaines des questions discutées dans le cadre du témoignage de la commissaire devant le Comité le 14 mai 2003.

Le rapport du Comité permanent présente 12 recommandations. Entre autres choses, il en appelle au SCC de faire cesser la pratique d'incarcérer des femmes dans des établissements pour hommes, de poursuivre l'essai d'instruments de classement pour les femmes, d'offrir des programmes de réinsertion davantage adaptés aux femmes, d'améliorer les programmes d'amploi, d'augmenter les choix de programmes pour les délinquantes autochtones, d'améliorer les possibilités de programme et d'hébergement des délinquantes autochtones, d'améliorer les possibilités de programme et d'hébergement processus de grief.

Huit des recommandations présentées par le Comité permanent des comptes publics recommandaient que le SCC fasse état, en détail, des progrès réalisés dans son rapport sur le rendement. Voici ces recommandations, ainsi qu'un sommaire de la réponse du gouvernement à celles-ci et les résultats des mesures prises.

Recommandation no 2

Que le SCC mette en œuvre son plan d'action qui répond aux recommandations contenues dans le chapitre 4 du Rapport d'avril 2003 de la vérificatrice générale, en conformité avec l'échéancier prévu par le plan, et fasse rapport des résultats au Parlement dans ses rapports annuels sur le rendement.

Résultats/Réponse

Au cours de l'été 2003, le SCC a élaboré un plan d'action pour répondre aux l 1 recommandations du Rapport et l'a transmis à la vérificatrice générale. Il procède actuellement à la mise en œuvre ce plan d'action et transmet des rapports d'étape à la vérificatrice générale.

www.csc-scc.gc.ca Sécurité publique

engagements clés permanents. Pour plus de précisions, voir le lien : http://www.csc-

scc. gc. ca/text/pblct/sustainl/8_e.shtml

cibles particulières, mentionnons: l'hydrosphère (eau) ainsi que sur la disponibilité des ressources naturelles. Parmi les Les buts à long terme portent sur l'intégrité de l'atmosphère (qualité de l'air) et de

- Réduction des gaz à effets de serre, dioxyde de carbone et méthane;
- Réduction des émissions qui contribuent à créer le smog (composés organiques
- Réduction de la pollution de l'eau (lixiviat provenant de sites contaminés, eau de volatiles et oxyde de diazote);
- Réduction de l'utilisation de l'eau et de la production de déchets solides; ruissellement des terrains et des égouts);
- Prestation de services de formation aux délinquants pour les sensibiliser aux
- questions environnementales.

modélisation. en « temps réel » ou dans le cadre de divers projets d'essai des sources ou techniques de obtenue par l'usage d'instruments de collecte de données, dont certains sont des rapports Dans tous nos établissements correctionnels, l'information sur le rendement du SCC est

Réalisations

assumer dans le renforcement du SME du SCC. ont été dispensées à plus de 200 gestionnaires ayant des responsabilités directes à intermédiaires et les gestionnaires de première ligne. Plus de 400 journées de formation matière de politiques, et prévoyait une formation pour les cadres supérieurs, et les cadres d'une DC et de lignes directrices techniques intégrant des cadres de responsabilité en management environnemental (SME) plus robuste. Ce plan comprenait la rédaction En 2002-2003, on a appliqué un plan pour accélèrer la mise en œuvre d'un système de

en 2003-2004, bien que d'une région à l'autre il y ait des variations dans le degré de mise environnementales d'application obligatoire. L'application des directives a progressé En juin 2003, la DC a été promulguée en même temps que neuf directives

engagements pris au sujet de certaines activités. directrices du de l'initiative pour faire rapport des progrès réalisés en regard des méthodes de rapport communs. Dans la mesure du possible, le SCC suit les lignes fédérale », qui inclut des travaux en vue d'en arriver à un système de mesures et à des d'activité est coordonné dans le cadre de l'initiative « De l'ordre dans la grande maison organismes de rendre leurs activités plus écologiques. Au niveau gouvernemental, ce type Généralement, les SDD contiennent des engagements pris par les ministères et les

total, au cours des cinq dernières années, le SCC a dépensé plus de 4 millions de dollars dépensé 890 000 \$ en évaluations de site et plans d'ingénierie pour la remise en état. Au Le SCC gère activement un bon nombre de ses sites contaminés. En 2003-2004, il a



approuvés du SCC, mais aussi d'autres initiatives de renforcement des capacités de gestion. Un bon nombre de ces projets ont été réalisés ou sont en cours (p.ex. la mise en œuvre d'un processus révisé d'affectation de budget faisant appel à une surveillance par enveloppes de dépenses et l'examen des mécanismes de financement des Services de soins de santé ainsi qu'un processus interne intéressant les programmes d'indemnisation des travailleurs et de retour au travail). Les responsabilités du Bureau de la fonction de contrôleur du SCC ont évolué : en plus de la coordination des activités nécessaires pour le rôle de mise en œuvre du CRG, il est maintenant chargé de l'application de la structure des resources et des résultats de gestion.

Même si le SCC n'a pas été désigné comme un des services visés pour la mise en œuvre de l'Initiative d'amélioration des services, on a analysé des propositions pour différents mécanismes de prestation des services communs afin d'optimiser l'entretien et la prestation des systèmes de services communs à l'appui des activités correctionnelles comme les technologies de l'information, les services d'alimentation, les finances, etc. Après consultation avec des intervenants clès, on a élaboré des normes et des indicateurs pour mesurer l'efficience.

C. Gouvernement en direct

Pour garder l'information à jour et pertinente pour tous les auditoires, un comité des utilisateurs a été créé pour superviser les nouvelles publications et les changements apportés à ce site en évolution constante. Certains ajouts ont pour but d'informer le public sur la mission et les valeurs du SCC et de fournir aux Canadiens des outils éducationnels pour qu'ils aient toujours en temps voulu de l'information exacte sur la manière dont le Service gère les délinquants et protège la société.

En outre, le site Intranet du SCC (InfoNet) se révèle un instrument de communication fondamental au sein du Service. Ce site contient toutes les politiques qui régissent le Service ainsi que des outils en direct et l'information nécessaire aux employés pour faire leur travail.

D. Stratégie de développement durable

Les questions de développement durable demeurent très présentes au programme du SCC au moment où il amorce la mise en œuvre de sa troisième Stratégie de développement durable (SDD 2004-2007). En atteignant ses objectifs à long terme en matière d'environnement dans le cadre des activités de ses établissements, le SCC peut renforcer son rôle sur le plan de la prévention en limitant la détérioration de l'environnement et les effets qui peuvent en résulter sur la santé des Canadiens et leur niveau de vie.

La SDD du Service pour 2004–2007 a été déposée auprès du Parlement en février 2004, ce qui correspond à une mise à jour de celles qui avaient été déposées trois ans auparavant. La SDD en vigueur actuellement présente un sommaire des progrès réalisées en regard des engagements pris dans la SDD de février 2001. Des liens entre la SDD de 2004 et la stratégie précédente sont inclus dans la SDD de 2004, y compris les de 2004 et la stratégie précédente sont inclus dans la SDD de 2004,

\$6

Sécurité publique Www.csc-scc.gc.ca

programmes menés à terme, cadre d'évaluation des programmes Evaluation des délinquants violents, recherche sur les identification et analyse des facteurs dynamiques Elaboration d'un programme de recherche sur les Autochtones, . pédagogique concernant les troubles d'apprentissage Achèvement du rapport de recherche sur le projet pilote communautaire, technologie d'évaluation Recherches en cours: étude sur l'incidence de l'engagement comportant 25 recommandations .sənpigətarte Etude sur l'incidence des services de pastorale : plan d'action . concernant les défis la fumée secondaire dans les établissements ONE ub soupitifues du SOC Consultation sur la réduction ou l'élimination de l'exposition à Effectuer des recherches pour Achèvement du système GS pour la gestion des plaintes savoir pour la gestion des cas Elaboration de modèles pour les outils de soutien à la gestion du . « Comparution à titre de témoin » des documents GS intitulés « Surveillance à long terme » et ordonnances de surveillance de longue durée (OSLD) au sujet Consultation des représentants régionaux chargés des éclairèes. DOZ ub səupitilod snoisios des décisions Intégration des politiques relatives aux Autochtones aux sdwət nə 'əxpuəxd xnod Publication de la DC 726 selon le format gestion du savoir (GS) l'information dont il a besoin besoins religieux et spirituels personnel opérationnel ait soutien et de responsabilité et Manuel sur la satisfaction des Gestion du savoir afin que le Accessibles en direct: ressources relatives aux cercles de Mettre en œuvre l'initiative de la

B. Fonction de contrôleur moderne

Pour l'exercice 2003-2004, le SCC s'est engagé à :

.

prise de décision et l'utilisation efficaces des ressources et d'appuyer la mottre en œuvre des stratégies liées à la fonction de contrôleur moderne afin d'appuyer l'affectation et la reddition des comptes;

responsabilité fédérale

consultatifs de citoyens (CCC)

de libération conditionnelle

mesure du changement

d'apprentissage

Prévisions à moyen terme de la population carcérale sous

Projets de recherche : délinquants autochtones, maisons de transition, délinquants membres de minorités visibles, comités

Achèvement du rapport de recherche sur la formation des agents

Rapport sur le projet pilote pédagogique concernant les troubles

Examen des outils d'évaluation du risque que présentent les Autochtones, maintien en poste du personnel de correction et

- prise de decision et la redatiton des sontpres,

 appuyer les activités correctionnelles.
- Le SCC a mis en œuvre différents projets pour appuyer l'instauration des stratégies liées à la fonction de contrôleur moderne. Un premier plan d'action a été créé pour l'évaluation de la capacité. Ce plan a pris de l'expansion et il s'intitule maintenant Plan d'amélioration de la gestion. Il comprend non seulement les projets opérationnels



		aunidat at an nationalism : crays can manianti an enecasat i
	•	rendement ${ m Processus}$ de traitement des griefs : augmentation de la rapidité ${ m Processus}$
	•	technique Examen des Services informatiques par l'Évaluation du
		d'un plan fonctionnel de récupération en cas de catastrophe
pėrations correctionnelles.		mise en réseau des ordinateurs de bureau du SCC; élaboration
ervices communs à l'appui des		renouvelé (SGD-R); mise en œuvre de la version 2 du PTCE;
əp səmətsys səb nottatsəv	•	Soutien à la migration du Système de gestion des délinquants
Ptimiser l'entretien et la	•	engagements) Examen des services communs fournis
		(CRG du BCP/SCT, examen du CPRR, planification des
		activités de programme (AAP) pour améliorer la transparence
	•	Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) et Architecture des
t à la reddition des comptes.	ļ	gestion du risque juridique)
noitseg ed décisions de gestion		l'intention des parlementaires, modification du processus de
Theaces des vessources et aider		connexes (vue d'ensemble, mini-dossier d'information à
noitisalitu san tə noititadi	•	Wise à jour du modèle de cycle de planification et d'instruments
oun solndor anod ousopou	•	Coordination du Plan d'amélioration de la gestion du Service Révision de la DC 010 sur la mission du SCC
le fonction de contrôleur		Elaboration d'un plan d'action comportant 23 initiatives
solootoats sop outties no oattof	-	le DOMP en Afghanistan
	1	préparation d'une mission au Liberia; collaboration avec
		consultatifs offerts au DOMP en Haïti et en Afghanistan;
		opérations de maintien de la paix (DOMP) des NU : services
	•	Établissement de relations stratégiques avec le département des
sunains 19 suinmus.		en œuvre du PNUD en Afghanistan
รไอกทอเรายร ดอบบอเรา		interventions prévues au Honduras et au Brésil; soutien à la mise
pəid ans əattəm û tnəməqqoləvəl		Soutien au Programme des NU pour le développement (PNUD) : présentation du discours-programme lors de la conférence;
no synd sol tanbin no to ositrodx	1	Kosovo; détachement d'un cadre supérieur en Afghanistan
oi se je po sersonne et de la sant une de la sersonne de la serson	•	Soutien aux Nations unies (NU): aide au service correctionnel du
trangère pour ce qui est des		à l'Algèrie
ənbitiloq əb ərəitəm n		tchèque, à la Barbade, à Sainte-Lucie, à la Suède, à la Namibie et
ppuyer les priorités du Canada	•	Aide fournie à la Hongrie, à la Slovaquie, à la République
		Brunswick, le Québec, la Colombie-Britannique et l'Alberta
	•	Accords d'échange de services conclus avec le Nouveau-
		groupes de travail autochtones
	1	données informatisé pour les bénévoles; rédaction du guide national du bénévole; création de comités consultatifs et de
		Partenaires de la collectivité : mise en place d'un système de
t territoriales.		fèdéral dans le domaine de la justice réparatrice
solovitės federales, provinciales	•	Coordination accrue avec des partenaires du gouvernement
รอุ วองช รอุเบอเบอ, ช นอง์ดบ		domaine de la justice réparatrice
le services correctionnels au		justice réparatrice et les victimes; formation avec la GRC dans le
noilaboration pour la prestation		toxicomanie; groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la
graporer des approches de	•	Partenariats: formation fédérale-provinciale sur la lutte contre la
nvivonnement correctionnel.		
un supp şuəşuəsən		
əs iup səməldorq səl rərəş ruo		

toxicomanes d'intensité élevée auxquels ont participé	
Evaluation de trois programmes pilotes de traitement des	
I 400 délinquants	
47 unités de soutien intensif (USI) pouvant accueillir	•
autochtones toxicomanes	
Élaboration en cours d'un programme pour délinquants	
toxicomanie d'intensité élevée, moyenne et faible	
Accréditation des programmes nationaux de traitement de la	•
de la collectivité	
volet soutien et prévention des rechutes dans 11 établissements	

168 délinquants qui ont obtenu des résultats positifs

Gestion genérale

Dans le RPP de 2003-2004, le SCC a défini plusieurs priorités ayant trait au résultat stratégique relatif à la « gestion générale ». Pour appuyer efficacement la prise en charge, la garde et la réinsertion sociale des délinquants, et ce, dans l'intérêt de la sécurité publique, le SCC doit avoir un effectif représentatif, compétent, productif et durable. En partageant son expertise et en aidant à établir des systèmes correctionnels sûrs et humains, au pays et à l'étranger, le SCC appuie les priorités du Canada aux niveaux provincial, territorial et international.

ssultat stratégique : « Les services de gestion génèrale appuient la ise en charge, la détention et la réinsertion sociale des délinquants des partenariats perméttent au Service de s'acquitter de son andat et de sa mission »	ıə ud	SECTEUR D'ACTIVITÉS :
Résultats	2011	Plans du RPP - 2003-2006
Révision de 35 politiques, normes et lignes directrices; suppression de 10 politiques Examen des Instructions permanentes sur la gestion des cas en vue de l'élaboration d'une DC Mise en œuvre d'un programme de lutte contre le harcèlement	•	Améliover les processus et les pratiques qui permettront de sain et positif et d'assurer une gestion efficace du SCC.
Augmentation du nombre de renvois vers des services de règlement de diffèrends Achèvement de la Stratégie de développement durable	•	
Équité en matière d'emploi : représentation accrue; recrutement accru ou stable; augmentation générale du nombre de départs augmentation générale du nombre de départs d'angues officielles : proportions similaires de francophones et de plaintes liées aux langues officielles; bilinguisme accru de plaintes liées aux langues officielles; bilinguisme accru Stratégies de modernisation des ressources humaines : élaboration d'une approche générique pour la majorité des postes élaboration d'une approche générique pour la majorité des postes dotation, accommendant de la CCC et de la DC 285; révision du cadre de politique de la potation du service de la CCC et de la DC 285; révision du cadre de politique de la personnel		Aliver, choisir et Jormer des travailleurs du savoir en modernisation des ressources humaines.
Élaboration de programmes de formation : orientation des cadres nouveaux employés; planification de la succession des cadres supérieurs; règlement de différends	•	Elabover des stratègies de leadership et un progessionnel, prévoyant des outils de formation, d'encadrement et de soutien pour l'apprentissage et le perfectionnement continus.



Mise en œuvre de la deuxième étape du PIDT, mise à l'essai du	•	
établissements		
d'intervention pour délinquantes toxicomanes (PIDT) dans cinq		de lutte contre la toxicomanie ⁴⁶ .
Mise en œuvre du projet de démonstration du Programme	•	Mettre en œuvre des initiatives
police; Pacifique – 6 services de police		
Québec – 12 services de police; Atlantique – 13 services de		
Connectivité avec InfoPol (interface de la police avec le SGD):	•	
conditionnelles du Québec en avril 2003		
Connexion de la Commission provinciale des libérations	•	
■ Pacifique – 19 sites; Atlantique – 7 sites; Québec – 11 sites		
surveillance de la libération conditionnelle:		
communautaires, des enquêtes communautaires et de la		justice pėnale.
Connectivité avec le Programme des établissements résidentiels	•	әр әшәзғк пр ғәліриәзлид
et ébauche d'un PE		echange d'information entre les
Début du projet de connectivité avec Terre-Neuve-et-Labrador	•	connectivité et un meilleur
Migration des produits livrables mis à l'essai par le SCC	•	อมทอุเทอน อนท อมมุวยนมอป
connexes concernant les délinquants vers Oracle/VB/ASP		cadre du RCISP de façon à
Migration de l'application du SGD et de huit applications	•	genonveler le SGD dans le
métis		
provinciales de Métis pour examiner les besoins des délinquants		
Mise en œuvre de trois projets de recherche avec des associations	•	
sur les initiatives autochtones		
Traitement des question soulevées lors de la réunion nationale	•	
le SCC à répondre aux besoins des femmes autochtones		
Contrats avec des organismes de femmes autochtones pour aider		
Jes délinquantes autochtones		
Projet d'élaboration d'ententes aux termes de l'article 84 pour	•	
confessionnels qui travaillent avec les Inuits		
Début des discussions avec des représentants des groupes		
sociale des Autochtones dans la région des Prairies		
Nomination d'un aumônier chrétien chargé de la réinsertion		
pour Autochtones		
Participation de la collectivité à l'élaboration des programmes		1211411221102 111 5111111
Contrats avec 70 Aînés		dans la collectivité.
de ressourcement déjà en place		sincul est de délinquants
Collaboration avec les collectivités pour appuyer les pavillons	•	า รายาการ การเการา การการา การา
et Groupe de travail national sur les Aînés		ge vechange efficaces à
des Autochtones, Groupe de travail national sur les Autochtones		la mise en œuvre de solutions
Création d'organismes consultatifs – Comité consultatif national		collectivités autochtones dans
Formation sur l'utilisation du « cercle »	•	Améliover le rôle des
	•	
communautaires (la moitié satisfont aux critères établis)		
delinquant et formation de 16 nouveaux intervenants		
Révision des protocoles de médiation entre la victime et le	•	
traitée)		
Accroissement du nombre de délinquants aiguillés vers ce type de médiation (plus de 50 nouveaux renvois et plus de 75 cas		
	•	
délinquants ne sont pas retournés à l'ERC.		
Elle a été suspendue dans 20 % (2) des cas parce que les		
impossible de gérer le risque que présentaient les délinquants.		
 Elle a été suspendue dans 80 % (8) des cas parce qu'il était 		
le PMVD (16 %) mais aucune accusation n'a été portée		

 46 Même si ces résultats figurent dans le secteur d'activités « Prise en charge » du RPP, les réfèrences aux programmes pour toxicomanes font partie du secteur d'activités « Réinsertion sociale ».

Sécurité publique

La liberté sous condition de 10 délinquants a été suspendue après	0	
prolongée)		collectivités.
accusés après la DEM et 1 a été accusé et a vu sa peine		sanəj əp tə səjinişəələə
* 8 % (5) ont commis une nouvelle infraction (4 ont été		dėlinquants, des victimes, de
92 % (58) n'ont pas récidivé;		səp əxiş-xnəim un tə shrə des
au PMVD qui ont été examinés :		səb noitulos ət la résolution des
le délinquant (PMVD). Sur les 63 délinquants ayant participé		de justice réparatrice qui
Justice réparatrice – Programme de médiation entre la victime et	0	səyəoлddv səp əллпə иə əлцгәүү
au rapport sur les délinquantes		
droits de la personne, d'un cadre du processus et d'une réponse		
Elaboration, en collaboration avec la Commission canadienne des		
privêe		
Traitement de 20 000 demandes concernant la protection de la vie	•	
Elimination de l'arriéré relatif à l'accès à l'information	•	
	•	
l'Accord sur le secteur bénévole		
Engagement des partenaires des AUIUC à la mise en œuvre de	•	
Amélioration des outils de consultation et de communication		
réunions avec des groupes de partenaires clés		
Revitalisation du processus de consultation – Tenue de deux		
activités communes		
correctionnels sur la justice réparatrice afin de déterminer des		
Création du Groupe de travail des responsables des services		
intervenants du milieu de l'éducation et du CNPC		7
l'intention des jeunes à risque en partenariat avec des		justice pénale.
Organisation de deux activités « Comptez sur les jeunes » à	•	les partenaires du système de
Mise en œuvre du plan de communication général	•	Raviver les partenariats avec
services correctionnels à l'intention des Autochtones		
Consultation concernant les questions stratégiques ayant trait aux		
collectivité soit informée		
Partenariats avec la police et les groupes de citoyens pour que la		
suosud		
dangers que font courir aux détenus les drogues dans les		
Communications pour accroître la sensibilisation aux		
détecteurs ioniques et les chiens détecteurs de drogue		
montrer les méthodes de détection des drogues comme les		
Journées portes ouvertes pour les médias et le public afin de		
d'interdiction des drogues		
Recours aux communications pour contribuer aux efforts	•	
Option-Vie et achèvement des consultations initiales		
Ébauche d'une stratégie quinquennale intégrée pour le concept		
et de 4 000 bénévoles		
Comité interconfessionnel de l'aumônerie – Plus de 100 contrats	•	
bénévoles et rédaction du guide national du bénévole		รอนาชร
Introduction d'un système de données informatisé pour les		collectivités plus súres et plus
à l'intention de la collectivité		participer à la création de
Élaboration d'un programme officiel d'activités de sensibilisation	•	Amener les citoyens à
		ςοι] εςτίνίτε).
OUTOMORPHO AND		jusqu'à la transition dans la
politiques du SCC. Suivi des recommandations		comparable (en établissement,
Élaboration d'optiques de la diversité pour examiner toutes les	•	et dui présentent un risque
établissements pour femmes		səldaldməs zniozəd zəb ino iup
structuré et les unités de garde en milieu fermé dans les		etits groupes de délinquants
Mise en œuvre de plans opérationnels concernant le milieu de vie	•	sulq əb insiv vəmmayorq səb
la violence familiale pour les Autochtones		gestion de cas et la prestation
Mise en œuvre du Programme d'intensité élevée de prévention de		intégrées pour la sécurité, la
		. , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,



Réduire au minimum les répercussions négatives des opérations sur l'environnement en appliquant continuellement la Siraiègie de développement durable du SCC révisée	Révision de la Stratégie de développement durable (2003) Nouvelle DC sur les « programmes environnementaux » et lignes directrices connexes Système de management environnemental
Mettre en œuvre intégralement la stratégie de logement pour les femmes purgeant une peine de ressort fédéral.	Ouverture de l'établissement de la vallée du Fraser Ouverture des unités de garde en milieu fermé à l'établissement Nova (janvier 2003), à l'établissement d'Edmonton pour femmes (mars 2003) et à l'établissement Joliette (juin 2003)
Améliover les méthodes de collecte du venseignement stratégique du SCC pour réagir au risque présenté par les délinquants.	Elaboration d'un modèle visant à améliorer le renseignement stratégique du SCC pour faire face aux risques présentés par les délinquants
	Examen de la DC 600 (Gestion des cas d'urgence et partie II du Manuel de sécurité)

Réinsertion sociale

Dans le RPP de 2003-2004, on mentionne que le SCC contribue à la protection de la société par une mise en liberté faite en temps opportun, graduelle, structurée et surveillée des délinquants. Comme la plupart des délinquants retournent vivre dans leur collectivité, le SCC aidera les collectivités à se doter des moyens nécessaires pour appuyer et aider les délinquants et leurs familles, ce qui contribuera, par le fait même, à accroître la sécurité publique.

sultat stratégique : « Réinsertion sociale des délinquants efficace	,
Résultats	Plans du RPP - 2003-2006
Mise en œuvre de six projets de centres résidentiels communautaires pour les délinquants ayant des besoins spéciaux et les délinquants âgés. Réunion du groupe de travail national sur la surveillance de problèmes communs. Création du Bureau national conjoint du SCC et de la CNLC à l'infention des victimes. Création de Bureau national conjoint du SCC et de la CNLC à l'infention des victimes. Création de sagents de liaison avec les victimes. Création de cercles de soutien et de responsabilité pour aider les délinquants sexuels. Création d'autres types de cercles à l'intention des délinquants ayant des problèmes de santé mentale ou d'autres besoins ayant des problèmes de réinsertion sociale. ayant des problèmes de réinsertion sociale. del 175 à 200 délinquants reçoivent un soutien par l'entremise des cercles chaque mois des cercles chaque mois. Modification de la directive sur les victimes afin d'en préciser l'objet et les principes.	letive en œuvve les approches noncées dans la véponse du suvernement à la Loi sur le ssième corvectionnel et la mise n libeviè sous condition pour parver les délinquants à une nurir l'appui requis et exercer surveillance nécessaire.
Introduction des SICI Création d'unités de cheminements autochtones	abover et mettre à l'essai un l'aporeches

:	conts	En	

- Autoévaluations en établissement Révision du Guide des Services de santé
- Élabover et mettre en œuvre un meilleur cadre d'assurance de la qualité pour les services de santé offerts dans les établissements du SCC.

Garde

Dans le RPP de 2003-2004, le SCC a défini un certain nombre de priorités concernant le résultat stratégique relatif à la « garde ». On y indique qu'un environnement sûr, sécuritaire et positif permet d'assurer la sécurité du public, du personnel et des délinquants à l'intérieur des établissements et dans la collectivité. En outre, des réseaux de renseignements sûrs peuvent aider à prévenir le crime à l'échelle nationale et internationale. Enfin, la communication de renseignements en temps opportun peut aider les responsables à prendre les décisions appropriées concernant les délinquants et à réagir rapidement aux incidents, favorisant ainsi la sécurité publique.

ultat stratėgique : « Logement et gestion des délinquants d'une nière raisonnable, sûre, sécuritaire et humaine et, la moins trictive possible »	пш	CVKDE SECLENK D.VCLINILĘS:
Résultats		Plans du RPP - 2003-2006
Élaboration de stratégies d'interventions correctionnelles intégrées (SICI) (modèle d'intégration pour les délinquants à sécurité maximale)	•	Intégrer les approches adoptées pour la sécurité, la gestion des cas et les programmes destinés à des délitements
Formation sur l'évaluation et la gestion des risques offerte aux agents de libération conditionnelle Création d'un Rapport sur les délinquants en attente de mise en	•	à des délinquants qui présentent un niveau de risque et des besoins semblables,
inberté liberté complète du Plan opérationnel des unités de garde Mise en œuvre complète du Plan opérationnel des unités de garde	•	
en milieu fermé Élaboration et mise en œuvre des lignes directrices concernant	•	
l'appariement approprié des programmes et des besoins Révision de la Directive du commissaire (DC) 726 sur les programmes correctionnels	•	
Élaboration de lignes directrices concernant l'utilisation d'instruments de fouille discrète	•	Améliorer les stratégies Améliorer les stratégies
Formation sur le détecteur ionique et le détecteur de drogue Itemiser	•	ootive l'approvisione la demande drogne et réduire la demande
Ebauche du cadre d'évaluation des pratiques d'interdiction des drogues Élaboration d'un outil d'évaluation de la menace et des risques pour la fouille des visiteurs	•	гоилеговальсь праводите праводительного праводительного праводительного праводительного праводительного правод
Système de profils et d'indicateurs du climat Formation sur la gestion des situations d'urgence (cadres supérieurs et intermédiaires) Formation et sensibilisation sur la santé mentale destinées au	•	Mettre en œuvre une stratégie globale puur améliorer la prévision, la prévention et la gestion des incidents graves et
personnel des établissements pour femmes Présentation d'une vidéo sur la sécurité aux agents de libération conditionnelle – collectivité dans toutes les régions. Participation accrue de l'Aumônerie à la gestion du stress à la suite d'un incident critique	•	es cuises.

- encadrement renforcé dans plusieurs régions Services de consultation externe et (ou) d'établissements à
- Partenariat avec la collectivité pour répondre aux besoins
- Lignes directrices nationales sur les soins palliatifs
- Formation du personnel (en cours)
- Lignes directrices détaillées sur la planification des libérations
- Education et formation du personnel
- Elaboration d'un programme de formation sur la justice
- Elaboration d'une stratégie pour travailler en partenariat à la mise réparatrice à l'intention des formateurs
- Incitation des partenaires à élaborer des ressources particulières en œuvre de l'Accord sur le secteur bénévole
- pour favoriser la transition des délinquants ayant des besoins
- etablissements résidentiels communautaires (ERC) et évaluation Etablissement du profil des délinquants qui résident dans les speciaux
- Pour favoriser la collaboration avec les collectivités autochtones : Examen des comités consultatifs de citoyens.
- création de postes d'agents de développement auprès de la
- tenue d'audiences de libération conditionnelle avec l'aide d'ententes conclues aux termes de l'article 84 collectivité autochtone aux fins de la mise en œuvre
- création de plusieurs groupes de travail et comités agents de liaison autochtones déjà offerts d'un Aînè pour complèter les services des Aînès et des
- travail national sur les Aînès et le Groupe de travail national des Autochtones auprès de la commissaire, le Groupe de consultatifs autochtones, dont le Comité consultatif national
- sur les Autochtones
- Comités consultatifs régionaux sur les Autochtones Représentation des collectivités autochtones:
- Partenariats avec diverses collectivités autochtones dans le
- Plans de libération aux termes de l'article 84 élaborés par les cadre d'ententes conclues aux termes de l'article 81
- Consultation du Conseil des Aînés concernant l'élaboration collectivités autochtones
- Représentation des Autochtones au sein des Associations des programmes
- nationales intéressées à la justice criminelle (ANIC)
- consultatifs de citoyens Représentation des Autochtones au sein des comités
- Autochtones Tenue d'une réunion annuelle de la Recherche sur les
- le recours aux méthodes de guérison autochtones traditionnelles programmes visant à assurer un continuum de soins et à favoriser Approche correctionnelle judicieuse: mise en œuvre de
- Mountain, pénitencier de la Saskatchewan et La Macaza) cheminements autochtones dans trois établissements (Stony toxicomanie, de guérison de base; mise en place d'unités de de lutte contre la violence familiale, de lutte contre la Programmes de prévention de la violence chez les Autochtones,

maladies chroniques et ceux qui pour les délinquants atteints de Assurer des services de soutien

0

0

0

de certains ERC

ont besoin de soins palliatifs.

momestilante l'établissemment

səl nuoq snios səb ətinenuoq

participer activement à la

Amener les collectivités à

et la collectivité.

delinquants qui font la

Annexe A: Rapports consolidés

A. Examen des résultats des secteurs d'activités

Le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) fait état de plusieurs plans établis à l'égard de chacun des secteurs d'activités pour la période 2003-2006. Voici les initiatives auxquelles le SCC a participé en 2003-2004 pour donner suite à ces plans.

Prise en charge

En ce qui concerne le résultat stratégique relatif à la « prise en charge », le SCC a accordé une attention particulière à la toxicomanie et à la santé mentale. En abordant les problèmes de toxicomanie et de santé mentale des délinquants, le SCC contribue à leur réinsertion sociale sans danger pour le public et limite la revictimisation. Il peut également contribuer à accroître la sécurité dans les établissements et dans la collectivité en examinant les liens entre les toxicomanies graves et les maladies infectieuses, en comprenant mieux l'incidence du syndrome d'alcoolisation fœtale et des effets de l'alcoolisation fœtale (SAF/EAF) et en favorisant l'adoption de modes de vie sain pour prévenir les problèmes de santé à l'avenir.

Evaluation du programme de TCD (en cours) Formation du personnel et outils	
Programme de thérapie comportementale dialectique (TCD) destiné aux femmes	
Examen des centres de santé mentale Examen des centres de santé mentale	יפווויר וויבווירי בים בים מרונים מינוים
résidentiels à encadrement renforcé dans chaque région	ciblés pour les problèmes de santé mentale des délinquants.
Services de consultation externe et (ou) d'établissements	Offire des traitements plus
138 7743 (7 7 1 7 7 8 7 1 5 7 5 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7	maladies.
sécuritaires	prévenir la transmission des
Stratégie de communication sur les pratiques de tatouage	à changer les modes de vie et à
 Examen des outils de promotion de la santé (en cours) 	de promotion de la santé visant
• Évaluation des besoins des détenus en matière de soins de santé	Mettre en œuvre une stratégie
	donner au personnel.
	requises et la formation à
	snoitnevventies types d'interventions
	et aux effets de l'alcoolisation
QUQUATION OF THE L	syndrome d'alcoolisation fætale
Plan de recherche	les comportements associés au
Protocole d'entente avec Santé Canada	évaluer les caractèristiques et
Inventaire des interventions et des besoins en formation	Élaborer un protocole pour
defenus inscrits sur la liste d'attente (évaluation)	canadienne antidrogue.
• 470 détenus inscrits au programme de TEM	à l'appui de la Stratègie
Evaluation de l'étape 1	dommages causés par la drogue,
Base de données sur les participants au programme de TEM	de dépendance et à réduire les
Nouveau personnel du programme de TEM	gui aident à gérer les problèmes
Traitement d'entretien à la méthadone (TEM)	Mettre en œuvre des initiatives
Résultats	Plans du RPP - 2003-2006
e Brand public »	domino ha dom i
delinquants et le personnel du système correctionnel ainsi que pour	PRISE EN CHARGE
Résultat stratégique : « Environnement sain et hygiènique pour les	SECTEUR D'ACTIVITÉS:

SaxannA



58

Sécurité publique

Le SCC a également fourni une aide technique à divers pays comme la Hongrie, la Slovaquie, la République tchèque, la Barbade, Sainte-Lucie, la Namibie et l'Algérie. L'aide technique consiste en divers projets conjoints et interventions, notamment l'évaluation de programmes et d'activités opérationnelles, l'élaboration de politiques et la formation.



> La meilleure utilisation des ressources du secteur public.

De plus, les parties ont pris les engagements suivants dans le cadre de la nouvelle Entente:

- Le N.-B. investira 1,0 million de dollars par année dans les services communautaires (argent provenant de la diminution des coûts d'inca
- communautaires (argent provenant de la diminution des coûts d'incarcération); > Le N.-B. examinera la possibilité d'ouvrir un établissement pour les délinquants
- âgés ou pour le traitement de la toxicomanie;

 Le SCC examinera la possibilité d'accueillir des délinquantes du N.-B.;

 Possibilité d'améliorer les services aux délinquants autochtones.
- En plus des AES, l'article 23 de la LSCMLC et l'article 743.2 du Code criminel du Canada stipulent que le SCC et les provinces et territoires doivent se communiquer des renseignements sur l'exécution des peines des délinquants. On a recours à des accords

sur la communication de renseignements (ACR) pour s'assurer que les renseignements nécessaires sont communiqués en temps opportun.

Le SCC a également conclu cinq protocoles d'entente (PE) avec ses partenaires provinciaux et territoriaux : le Nunavut, les Territoires du Nord-Ouest, le Manitoba, le Mouveau-Brunswick, ainsi qu'un PE général avec les provinces de l'Atlantique. Ces ententes constituent le fondement d'accords de collaboration innovateurs et de stratégies concertées ayant pour objectif d'augmenter l'efficacité et l'efficience des services correctionnels.

Echange de renseignements sur le plan international

Le SCC est reconnu comme un leader et une source précieuse de renseignements et de compétences dans les collectivités internationales de la justice et des services correctionnels.

La reconnaissance internationale du SCC en tant que source de compétences se traduit par le nombre de demandes qu'il reçoit de représentants d'autorités correctionnelles de l'étranger pour visiter ses établissements, en apprendre sur ses programmes et observer ses pratiques de gestion. En 2003-2004, le SCC a accueilli 49 délégations de l'étranger qui voulaient tirer profit des connaissances et de l'expérience du SCC avant d'apporter des réformes à leurs propres systèmes correctionnels (p. ex. la Belgique, la Corée du Sud, la Zambie, la Jamaïque, Hong Kong et d'autres).

Le SCC a conclu des protocoles d'entente avec plusieurs pays. Ces ententes précisent les engagements conjoints à l'égard de certains principes et contiennent des lignes directrices générales sur l'élaboration et la mise en place de programmes de coopération et de travaux concertés visant l'amélioration des pratiques correctionnelles adaptées aux objectifs de chaque pays. Le SCC et ses homologues sont déterminés à se communiquer les pratiques exemplaires, les compétences, les renseignements et les résultats de la pratiques exemplaires, les compétences, les renseignements et les résultats de la

recherche.

Prolongation signée 16 31 mars 2004	La durée originale de cet AES était de cinq ans. Une prolongation d'un an viendra à expiration le 31 mars 2005. Il est probable que la province acceptera une autre prolongation d'une année, avant qu'un nouvel accord soit négocié.	S V	Агрента
	délinquantes, est presque achevé et pourra être signé avant le 30 septembre 2004.		

Source: Direction du SCC responsable des relations fédérales-provinciales-territoriales.

La signature de l'Entente Canada-Nouveau-Brunswick sur la coordination des services correctionnels (ECSC), une nouvelle forme d'AES, traduit bien l'engagement permanent des gouvernements fédéral et provincial de travailler ensemble dans l'intérêt de la sécurité publique. Cette entente représente aussi une nouvelle forme d'AES, axée sur le renforcement de l'infrastructure communautaire et sur une meilleure prévention du crime grâce à l'accès amélioré aux programmes, tant dans les établissements que pour les délinquants en liberté sous condition dans la collectivité. L'ECSC est une expansion de l'AES original et nmoyateur de 1998 entre le SCC et le ministère de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick. L'AES permettait de transfèrer dans des établissements fédéraux ainsi la possibilité de suivre les programmes offerts par le SCC pouvant répondre à leurs besoins et réduire le risque de récidive. Les ressources libérées au niveau provincial ont été investies dans des programmes communautaires destinés aux délinquants sous responsabilité fédérale ou provinciale.

Environ 778 délinquants du Nouveau-Brunswick ont été transférés dans le cadre de l'AES original. Cette mesure a permis de réduire la récidive et de réaliser des économies :

- ➤ Le N.-B. a réduit son taux d'incarcération de 30 % entre 1996 et 2001;
- Le taux de réincarcération est passé de 41 % à 33 % dans les deux ans suivant la mise en liberté;

 Les coûts évités s'élèvent à environ 1 million de dollars (selon une réduction de
- onze et de neuf délinquants à sécurité moyenne sous responsabilité fédérale ou provinciale respectivement, pendant la durée de l'accord);
- Grâce à la fermeture d'un établissement provincial et à l'augmentation des investissements dans les programmes communautaires, le N.-B. a épargné 1,8 million de dollars.

La nouvelle Entente sur la coordination des services correctionnels s'appuie sur les réussites de l'AES, notamment :

> 1. climination partielle de chevauchements dans la prestation des programmes;

- > L'évitement des coûts d'incarcération;
- correctionnels;
- La simplification de l'évaluation initiale du risque et des besoins;
- L'angmentation de la sécurité publique grâce à l'aide améliorée apportée aux
- délinquants;



Partenariats avec les provinces/territoires

Pour assurer l'administration efficace des services correctionnels au Canada, il est essentiel que les représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux du système de justice pénale se consultent et établissent des partenariats. Ces activités de collaboration et les ententes officielles qui sont signées ultérieurement entre le SCC et les gouvernements provinciaux/territoriaux visent à augmenter la sécurité de la population et la qualité de vie des Canadiens en favorisant les partenariats au sein de la collectivité.

Les réunions semestrielles des responsables des services correctionnels ont eu lieu en mai 2003 et en novembre 2003. Ces réunions constituent des occasions pour les autorités correctionnelles fédérales, provinciales et territoriales de se consulter et de dialoguer. Ce forum fait preuve d'un leadership proactif et donne des conseils sur les politiques et les questionn opérationnelles, exerçant ainsi une influence sur la prestation des services correctionnels au Canada et contribuant à la sécurité des Canadiens. Une partie de son travail consiste à répondre aux questions soulevées par les sous-ministres de la Justice et à porter les sujets pertinents à l'attention des sous-ministres.

Les accords d'échange de services (AES) qui ont été conclus avec chaque province et territoire représentent un instrument dont se sert le SCC pour assurer la prestation de services correctionnels cohérents et efficaces. Conformément à l'article 16 de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC), les AES régissent le transfèrement, la détention provisoire et le transport des délinquants. Le tableau ci-dessous présente les nouveaux accords qui ont été entérinés durant le dernier exercice, suivis d'autres réalisations fédérales-provinciales/territoriales en 2003-2004.

	déraux – provinciaux/territoriaux	ar spinaaw	
Entériné	Description	Accord	Province/territoire
Nouvelle entente signée le 31 mars 2004	La nouvelle Entente sur la coordination des services correctionnels (ECSC) s'appuie sur l'AES original de 1998. Elle prend fin le 31 mars 2009, avec possibilité de renouvellement de cinq ans (une description de l'Entente suit le présent tableau).	VES	Vouveau-Brunswick
Vouvel accord signe le 31 mars 2004	Cet accord restera en vigueur jusqu'à ce qu'un nouvel accord soit signé. À réviser tous les cinq ans. Cet accord remplace trois AES antérieurs signés avec la province.	VES	Zuébec
P002 sram 18 əl	Comme les deux AES allaient venir à expiration le 31 mars 2004, on a prolongé les accords jusqu'en septembre 2004 afin de permettre le transfert de la surveillance des libérés conditionnels. Le nouvel accord, qui règira les délinquants et les	VEZ	onpinnstir8-oidmolo

2003-2004 ont reçu cette réponse dans les délais prévus, ce qui représente une légère amélioration par rapport à 2002-2003 (51 %), mais une plus forte augmentation par rapport à 2001-2002 (40 %).

Enquêtes, évaluations, examens et recherche

Dans le cadre de son évaluation du rendement, le SCC évalue ses opérations et ses processus de façon continue au moyen d'évaluations, d'examens, d'enquêtes et de vérifications internes. Pour consulter la liste des projets réalisés en 2003-2004, voir l'annexe C, « Exigences lièes aux politiques ».

Résultat immédiat : échange de compétences et de connaissances avec des partenaires nationaux et internationaux

Partenariats avec la collectivité

Comme il est mentionné dans les sections 2.1 et 2.3, « Prise en charge » et « Réinsertion sociale », le SCC a travaillé activement avec des partenaires de la collectivité pour favoriser la réinsertion sociale des délinquants.

Les comités consultatifs de citoyens (CCC) constituent des partenaires importants de la collectivité. Le SCC fait aussi constamment appel à différents partenaires non gouvernementaux pour développer des ressources et offrir des services (p. ex. la Société John Howard, la Société Elizabeth Fry, l'Église Unie, la Stella Burry Corporation, la Société Saint-Léonard). Les services résidentiels gérés par certaines de ces organisations sont mentionnés dans la section 1, « Contexte ». Pour plus amples renseignements sur les contacts de l'aumônerie avec des organisations non gouvernementales, voir la section 2.3 « Réinsertion sociale ».

On a mis en place un système de données informatisé à l'intention des bénévoles. Une formation a été offerte dans chaque région et la saisie des données est maintenant en cours dans chaque unité opérationnelle. Enfin, on a rédigé un guide national à l'intention des bénévoles, qui peut être consulté par voie électronique.

Le SCC a établi plusieurs groupes de travail avec la collectivité autochtone et travaille en partenariat avec des organismes autochtones et des membres des collectivités autochtones. Les organismes autochtones ont participé à des projets de recherche portant sur les besoins spéciaux des délinquants autochtones et sur la participation des collectivités autochtones aux services correctionnels. Le SCC a aussi embauché des agents de développement auprès de la collectivité autochtone pour soutenir les ententes agents de développement auprès de la collectivité autochtone pour soutenir les ententes coni prévues à l'article 84 et qui visent les délinquants autochtones en liberté sous condition.



Révonses opportunes aux demandes d'accès à l'information et de communication de

Durant l'exercice 2003-2004, le SCC a mis en œuvre un plan d'action visant à améliorer irpon montre le montre le tableau ci-dessous, certaines améliorations ont été apportées. En 2003-2004, le SCC a examiné près de 28 000 demandes de renseignements — 639 demandes d'accès à l'information et 27 313 demandes de communication de renseignements personnels. Ce nombre est beaucoup plus élevé qu'au cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices (8 112 en 2002-2003; 7 448 en 2001-2002), qua cours des autres exercices en 2002-2003; 7 448

Quatre-vingt-neuf pour cent des 639 demandes d'accès à l'information ont reçu une n' ponte en 2003-2004 (86 %), mais plus d'information ont reçu une prome en 2003-2004 (86 %), mais plus d'information (13 %) des 2003-2004 (10 %) en 2003-2004 (20 %

Demander d'accès à Ploformation et de commention de renseignements personnels

IstoT	Rens. Person- nels	Accès à l'infor- mation	faioT	Zilitzita Rens. Person- nels	Accès à l'infor- noitem	IstoT	Rens. Person- nels	k séssa -volni'l noitem	
39 570	089.25	01.5	9416	nav v		,			Demmined
707 L	550 1	En	947 A	11713 8103-9	7 i 1	1 199.1	(1 <u>1</u>	112 911	Reportées de
	E14 '7	A\$ 0	211 "	TVC /	оже	str.	450.5	151	Demandes Campure tutos no
519 L	Cot /	, 5	1 707 1	1 633	69	9\$6	tt8	711	Reportées à
(+, _\$) LTS 11 (+, 92) e0) 05	(% ::) (% ::) (% (%) (% (%) (%)	(1, 54) fy: (2, 63)	(*, 7 <u>\$</u>) (*, 7 <u>\$</u>) (*, 7 <u>7</u>)	(% 75) 640 £ (% 8 <i>L</i>)	(% 15) 197 (% 88) 115	(% 0t) 265 7 (% L8) 76t 9	(% 0†) 8Z† Z (% 88) 011 9	785 (% 77) 285	Réponse fournie Réponse fournie au cours de la
									période prescrite

Source: Bureau d'accès à l'information du SCC.

From the proportion of the formula on a sequential and an course de la période production of any manufactures of a course de l'information on reçuiter a more me tra 2004-2004, 93 % de demander d'accèt, a l'information on reçuiter me traparece antérieures (51 % et 44 % respectivement). Quant aux demandes de annéers antérieures (51 % et 44 % respectivement). Quant aux demandes de commune dime de mon aguint vir production de la contra de manufacture republication de republication en republication en republication en republication en republication en requirement de manufacture de la contra de la contra requirement de la contra de la contra requirement de la contra del contra de la contra d

Sécurité publique soc-soc-soc.

En plus des occasions officielles de formation, le SCC offre à son personnel des possibilités continues de perfectionnement, grâce aux affectations intérimaires, aux échanges, à la formation et aux conférences, et en lui confiant des tâches stimulantes.

pratiques opérationnelles

Induce de gestion et de responsabilisation et ententes de rendement

Au cours de l'exercice 2003-2004, le SCC a commencé à intégrer le cadre de gestion et de responsabilisation dans son programme de gestion du rendement. Les ententes de rendement conclues pour 2004-2005 ont été renforcées afin de tenir compte des indicateurs du cadre de gestion et de responsabilisation qui visent à élargir la responsabilité des membres du personnel.

Le rapport de fin d'année 2003-2004 sur l'évaluation du rendement présente un résumé des indicateurs de rendement obtenus à partir des objectifs de rendement des cadres supérieurs de chacune des cinq régions du SCC. On examine ces objectifs de rendement tous les ans afin de déterminer les domaines à améliorer pour se conformer aux politiques et obtenir les résultats corporatifs, et de mesurer la responsabilité des gestionnaires.

noites de surveillance de la gestino

Au cours de l'été 2002, l'équipe de vérification a commencé à examiner et à compiler les politiques du Service ainsi que les diverses lois qui régissent le SCC en vue d'élaborer des outils de surveillance de la gestion (OSG). Ces outils de surveillance permettent aux unités opérationnelles de surveiller leurs activités et de s'assurer qu'elles se conforment aux lois, aux règlements et aux politiques. Actuellement, il existe 88 outils, qui permettent d'examiner et aux politiques. Actuellement, il existe 88 outils, qui gentre de l'évaluation du seulement et aument le mois un certain nombre de ces outils que les unités opérationnelles remplissent chaque mois un certain nombre de ces outils que les unités opérationnelles remplissent chaque mois un certain nombre de ces outils de quatre à six outils par mois) et transmettent leurs résultats à la région. Les régions doivent ensuite transmettre les résultats globaux à l'AC.

Enfin, lorsque les résultats des régions sont regroupés par l'AC, une présentation est préparée à l'intention du Comité de direction. Les OSG sont maintenant un point préparée à l'intention du Comité de direction; à chaque réunion, les mumbres sont informes de que étonne donne le production des rapports. Jusqu'à présent, cette pratique a permis soulevées lors de la présentation des rapports. Jusqu'à présent, cette pratique a permis d'apporter des correctifs dans divers secteurs d'activité. En outre, l'autosurveillance par de l'organisation, car des plans d'action ont été créés et mis en œuvre dans les domaines où l'or avait décelé des problèmes de rendement.



Les compétences des employés du SCC occupant des postes bilingues se sont aussi améliorées. En 2001 et en 2002, 89 % des titulaires répondaient aux exigences, 92 % en 2003 et 93 % pour l'année se terminant en mars 2004⁴⁵. Comme le montre la figure qui suit, 97 % des titulaires d'un poste au SCC satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou ont été exemptés de satisfaire à ces exigences pour un certain temps. Trois pour cent des titulaires des postes bilingues sont en train d'acquérir les compétences nécessaires pour satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste.

Comme d'autres ministères, le SCC aura d'énormes défis à relever au cours des prochaines années afin de s'adapter aux modifications apportées récemment à la politique du gouvernement en matière de langues officielles, en particulier dans le domaine de la dotation en personnel. Ces modifications obligeront le SCC à offrir davantage de cours de perfectionnement linguistique à ses employés au cours de leur carrière. Le SCC participe activement aux discussions à l'échelle de l'administration fédérale au sujet de la mise en application de cette nouvelle politique.

Possibilités d'apprentissage pour les employés

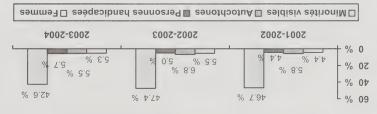
Afin de continuer à offirir le niveau de services le plus élevé possible aux délinquants et à l'ensemble de la population, le SCC juge qu'il est prioritaire de fournir des possibilités d'apprentissage à son personnel. Cela comprend la formation initiale des nouveaux employés, des programmes de formation à diverses étapes du déroulement de la carrière, ainsi que des occasions continues d'apprentissage en milieu de travail.

Le mandat du Centre d'apprentissage en gestion correctionnelle est d'aider les gestionnaires du SCC à s'acquitter efficacement de leurs responsabilités et de les préparer à assumer des responsabilités accrues. L'année dernière, le Centre a offert des programmes de formation à plus de 1 100 gestionnaires du SCC. Au cours de l'exercice 2003-2004, le Centre a travaillé à l'élaboration d'un nouveau programme de formation afin de répondre aux besoins de planification de la relève pour les gestionnaires supérieurs du SCC. Cette formation, appelée « Compétences en leadership pour les cadres supérieurs » est une première pour le SCC et sera mise en œuvre en 2004-2005.

Chaque année, le SCC établit les Normes nationales de formation qui servent à déterminer les besoins en formation des différents groupes d'employés. Les cours offerts vont d'un certificat obligatoire en premiers soins et du maniement des armes à feu aux programmes d'orientation des nouveaux employés et à la formation en cours d'emploi prour les agents de libération conditionnelle. Le SCC continue de surveiller son propre rendement afin de s'assurer qu'il respecte les Normes nationales de formation, et les résultats sont encourageants. À la fin de 2003-2004, le pourcentage de conformité à la formation jugée nécessaire était de 95 %. Le SCC accorde une importance considérable à la formation de ses employés et poursuit ses efforts pour améliorer les normes de formation.

⁴⁵ Compétences linguistiques pour les postes bilingues au SCC, Division des langues officielles, Service correctionnel du Canada.



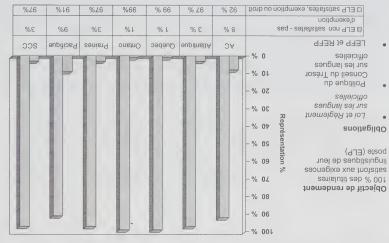


Source: Système de gestion des ressources humaines du SCC

Normes sur les langues officielles

En 2003-2004, l'effectif du SCC était constitué de 70 % d'anglophones et de 30 %. Ces proportions sont semblables à la représentation globale des deux groupes dans la fonction publique (69 % d'anglophones; 31 % de francophones) de Commissariat aux langues 16 plaintes en provenance du SCC ont été déposées au Commissariat aux langues officielles, ce qui est moins que l'année précédente (24). En fait, au cours des cinq dernières années, le nombre de plaintes a diminué considérablement, passant de 93 en 1998-1999 à 16 en 2003-2004.

Situation linguistique des titulaires des postes bilingues au SCC 31 mars 2004

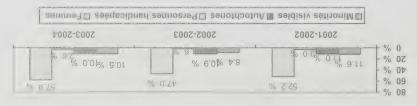


Source : Système de gestion des ressources humaines du SCC

⁴⁴ Bilan sur les langues officielles - 2003-2004, Service correctionnel du Canada.

et s'est maintenu à 10 % en 2003-2004. autaux de recrutement des Autochtones était le même en 2001-2002 et 2002,2005 (0.03(11)), 0.03

Secrutement de membres des groupes désignés au SCC



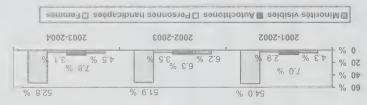
DOR ub səninmu səsvusesər ressources humaines du SCC

désigne la nomination d'un employé à un poste de niveau supérieur. matière d'emploi est la promotion des membres des groupes désignés. La promotion Un autre élément qui montre la façon dont le SCC s'occupe des questions d'équité en

handicapées est passé de 2,9 % en 2001-2002 à 3,5 % en 2002-2005, mais il a diminué en 2003-2004 (passant de 6 % en 2002-2003 à 5 %). Le taux de promotion des personnes en 2001-2002). Pour les membres des minorités visibles, le taux de promotion a diminué (8 %), après un lèger déclin en 2002-2003 (6 % en 2002-2003, par rapport à 7 % même, le taux de promotion parmi les Autochtones a augmenté légèrement en 2003-2004 après une lègère diminution en 2002-2003 (52 %, par rapport à 54 % en 2001-2002). De Le taux de promotion parmi les femmes a augmenté légèrement en $2003 \cdot 2004 (53\%)$.

légèrement en 2003-2004 (3,1 %).

Promotion des membres des groupes désignés au SCC



DDE ub sanimund sasvion des ressources humaines du DC

augmenté légèrement en 2003-2004 (passant de 5 % à 5,7 %). a également diminué en 2003-2004. Le taux de départ des personnes handicapées a en 2002-2003). Le taux de départ des membres des minorités visibles et des Autochlones Le taux de départ des femmes a diminué en 2003-2004 (43 %, par rapport à 47 %

de travail et de la responsabilité de la gestion. questions de la dotation, de l'apprentissage et du perfectionnement, du bien être en milien œuvre une stratégie d'intégration de l'équité en matière d'emploi qui s'attaque aux Afin d'améliorer encore davantage son rendement, le SCC est en train de mettre en

De la même façon, la représentation du personnel autochtone a augmenté. Durant les quatre dernières années, le taux de représentation des employés autochtones est passé de 4 % en 2000-2001 à 6 % en 2003-2004. Le SCC a dépassé l'objectif fixé en fonction de la DMT, qui était de 4 %. Le plan de dotation du SCC prévoit l'embauche, le perfectionnement et la promotion d'employés autochtones qualifiés au moyen d'une variété d'activités ciblées de relations externes et de sensibilisation interne réalisées par des comités régionaux sur la diversité, et au moyen d'activités de sensibilisation aux Autochtones visant à favoriser la compréhension et l'engagement des gestionnaires et des employés du SCC.

La représentation des minorités visibles a aussi augmenté au sein de l'effectif du SCC. Durant les quatre dernières années, la proportion des employés appartenant à une minorité visible est passée de 3 % en 2000-2001 à 4 % en 2003-2004. Le SCC a atteint l'objectif fixé en fonction de la DMT, qui était de 3,9 %.

La représentation des personnes handicapées a augmenté entre 2000-2001 et 2002-2003 (passant de 2.5% à 4 %), pour diminuer légèrement en 2003-2004 (3,8 %). Toutefois, le SCC a tout de même dépassé l'objectif fixé en fonction de la DMT, qui était de 3 %.

■ Minorités visibles ■ Autochtones □ Personnes handicapées □ Femmes 2003-2004 2002-2003 2001-2002 % 6.E - % OF 0.4 % 9.3 % E.₽ % 6'9 % 1.9 % 07 % 08 % 07 % 6.75 % L'17 % p.12 42.5 %

Aeprésentation des groupes désignés au sein de SCC

DOS ub soniamun eostion des ressources humaines du SCO

Comme l'illustre la figure suivante, après une légère diminution en 2002-2003, les taux de recrutement des femmes, des membres des minorités visibles et des personnes handicapées ont augmenté en 2003-2004, et le taux de recrutement des Autochtones est demeuré le même.

Chez les femmes, après une légère diminution en 2002-2003 (47 %, par rapport à 52 % en 2001-2002), le taux de recrutement est passé à 58 % en 2003-2004. De même, le taux de recrutement des membres des minorités visibles a diminué en 2002-2003 (8 % par rapport à 12 % en 2001-2002), mais il a augmenté en 2003-2004, pour s'établir à 11 %. Le taux de recrutement des personnes handicapées a également diminué en 2002-2003 (2 %, par rapport à 3 % en 2001-2002), mais il a augmenté en 2003-2004 (3 %). Enfin, le



Partenariats avec la collectivité Echange de compétences Enquêtes, évaluations, examens et recherche communication de renseignements personnels opérationnelles Réponses opportunes aux demandes d'accès à l'information et de d'améliorer les pratiques Outils de surveillance de la gestion rendement en vue Cadre de gestion et de responsabilisation, et ententes de rendement Surveillance et analyse du Possibilités d'apprentissage pour les employés Normes sur les langues officielles compétent Equité en matière d'emploi Effectif représentatif et Indicateurs Resultat immediat Mandat et de la Mission du SCC

Résultat stratégique : Services de gestion génèrale qui viennent appuyer la prise en charge, la garde et la réinsertion sociale des délinquants, et partenariats qui favorisent la réalisation du

Résultat immédiat : effectif représentatif et compétent

Les principales normes relatives aux ressources humaines font périodiquement l'objet d'échanges et de rapports à la haute direction du SCC. Les plans d'action sont incorporés dans un certain nombre de rapports obligatoires à diffèrents organismes centraux, portant notamment sur la dotation (p. ex. l'équité en matière d'emploi), les langues officielles et l'aide aux employés.

Echange de renseignements sur le plan international

Partenariats et connectivité avec les provinces ou territoires

Équité en matière d'emploi

et internationaux

des partenaires nationaux

et de connaissances avec

Un élément clé de la gestion générale est un effectif dynamique outillé pour répondre aux besoins actuels. Une dimension importante d'un effectif dynamique est qu'il représente la population canadienne, en particulier les femmes, les Autochtones, les membres des minorités visibles et les personnes handicapées. Le SCC s'est engagé à se constituer un effectif qui reflète la diversité du Canada.

Comme le montre la figure suivante, la représentation des quatre groupes visés par l'équité en matière d'emploi (les femmes, les Autochtones, les membres des minorités visibles, les personnes handicapées) a augmenté de façon générale au SCC. À la fin de 2003-2004, la représentation au SCC des quatre groupes cibles de l'équité en matière d'emploi était supérieure à l'objectif fixé pour chaque groupe en fonction de la disponibilité sur le marché du travail (DMT) 42 , 43

Durant les quatre dernières années, la proportion de femmes travaillant au SCC est passée de 41 % en 2000-2001 à 43 % en 2003-2004. Le SCC a dépassé l'objectif fixé de la DMT, qui était de 38 %.

⁴² Service correctionnel du Canada. *Rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi, 2003-2004,* 2004. qu'il devrait augmenter la proportion de femmes qu'il emploie, en particulier dans les groupes professionnels non traditionnels.

Sécurité publique Www.csc-scc.gc.ca

Veiller à l'utilisation judicieuse des fonds publics.
Axer la gestion sur l'obtention de résultats;
y compris l'ouverture et la transparence;
Appliquer un ensemble de valeurs claires dans la gestion de la fonction publique,
résultats obtenus;
lorsqu'on conçoit, met en œuvre et évalue les activités ou qu'on fait état des
Mettre les citoyens au cœur des préoccupations du gouvernement, notamment

Dans la mesure où les activités du SCC comportent des interactions humaines, la nature et la composition de l'effectif du Service jouent un rôle crucial dans sa capacité de remplir son mandat. C'est la raison pour laquelle le recrutement de cadres supérieurs et le renouvellement des ressources humaines sont des points permanents à l'ordre du jour des réunions du Comité de direction du SCC.

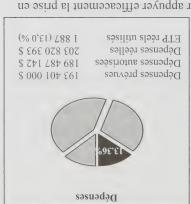
2.4.1 Modèle logique

La section qui suit décrit les différents indicateurs ayant trait à la Gestion générale. Tel qu'indiqué dans le modèle logique, le résultat stratégique que le SCC cherche à obtenir dans le secteur de la « gestion générale » se lit comme suit : « Services de gestion générale qui viennent appuyer la prise en charge, la garde et la réinsertion sociale des délinquants, et partenariats qui favorisent la réalisation du mandat et de la Mission du SCC ». Pour réaliser cet objectif, il faut atteindre les résultats immédiats suivants : un effectif représentatif et compétent; la surveillance et l'analyse du rendement en vue d'améliorer les pratiques opérationnelles; et l'échange de compétences et de connaissances avec les partenaires nationaux et internationaux. Dans le Rapport sur les plans et priorités (RPP) de l'exercice 2003-2004, les priorités du SCC étaient centrées sur les aspects suivants :

- ➤ Améliorer la sécurité et la santé au travail;
- ➤ Moderniser les outils et utiliser des approches fondées sur la recherche pour
- accroître le rendement;

 Améliorer les stratégies pour appuyer l'apprentissage sur les plans individuel et organisationnel.
- La section 2.1 « Prise en charge », prévoit des mesures qui touchent la sécurité et la santé au travail. Pour ce qui est de moderniser les outils et utiliser des approches fondées sur la recherche, le SCC continue de s'appuyer sur les résultats de ses enquêtes, de ses évaluations, de ses examens et de la recherche pour prendre des décisions. Des outils tels que le cadre de gestion et de responsabilisation et les outils de surveillance de la gestion que le cadre de gestion et de responsabilisation et les outils de surveillance de la gestion aident le personnel à améliorer sa performance. Enfin, le Service a adopté des normes aident le personnel à améliorer sa performance. Enfin, le Service a adopté des normes

globales de formation pour les membres de son personnel et leur a offert des possibilités d'apprentissage continu dans ses collèges. L'équité en matière d'emploi et les normes sur les langues officielles font l'objet d'une surveillance constante.



Résultat stratégique

de noire mandat et de notre Mission » délinquants, et partenariats qui favorisent la réalisation prise en charge, la garde et la réinsertion sociale des « Services de gestion générale qui viennent appuyer la

personnel compétent et diversifié, de mettre à jour afin d'attirer, de perfectionner et de retenir un innovatrices et responsables sur le plan financier activités. Il doit trouver des approches à la fois pour maintenir la sécurité publique au centre de ses en fonction de ses priorités les plus importantes Le SCC doit continuer de réaffecter ses ressources

publique, le SCC doit avoir un effectif représentatif, compétent, productif et durable. charge, la garde et la réinsertion sociale des délinquants dans l'intérêt de la sécurité son infrastructure et de rationaliser ses processus. Pour appuyer efficacement la prise en

ces activités et des enveloppes budgétaires qui y sont associées. Le SCC exerce plusieurs activités dans le secteur de la gestion générale. Voici la liste de

	səsnəqəb tə sətivitəA
	services corporatifs
810 870 8	destion supérieure et Services à la haute direction
3 264 684	sarvices juridiques et règlement des réclamations
4 134 047	Communications et services aux médias
869 888 6	Svaluation du rendement
14 373 274	Jéveloppement organisationnel
61 422 389	Services administratifs et Gestion du matériel
SE9 IS8	Affaires intergouvernementales
118 199 87	inances
Lt6 III IS	destion des ressources humaines, Coordination et
	estion des programmes de formation

l'innovation visant à mieux servir les Canadiens. plutôt que sur une bureaucratie interne axée sur les processus. Il s'agit d'une ouverture à publique modelée sur les principes d'un environnement d'apprentissage dynamique économie industrielle à une économie du savoir mondial. Il a opté pour une fonction Le gouvernement du Canada a dû relever de nombreux défis lorsqu'il est passé d'une

Canada. Ce cadre de gestion présente quatre engagements : pour les Canadiens et les Canadiennes – Un cadre de gestion pour le gouvernement du établi dans un document du Conseil du Trésor, publié en 2000 et intitulé Des résultats Les ministères tentent de modifier leur façon de gérer, conformément au cadre de gestion

Sécurité publique

Le SCC a également renforcé les liens entre les établissements correctionnels et la collectivité pour que les délinquants ayant des besoins en matière d'emploi au moment de leur mise en liberté soient désormais dirigés vers des services d'emploi dans la collectivité. À la fin de l'année, 1 263 délinquants de sexe masculin avaient, par l'intermédiaire de ces services, trouvé de l'emploi soit dans la construction, l'entretien, les services d'accueil ou comme manœuvres.

Le SCC peut difficilement réaffecter des fonds vers les interventions communautaires à cause de la grande proportion du budget qui est consacrée aux opérations correctionnelles et de la nécessité de renforcer la sécurité et de modifier les programmes et les traitements offerts en établissement en fonction du nouveau profil des délinquants. À l'heure actuelle, plus de 80 % du budget du SCC est utilisé pour couvrir les coûts de la garde sécuritaire et du traitement en établissement, alors que 9 % sont consacrés à la surveillance et au traitement dans la collectivité. Le SCC se penche donc, en collaboration avec d'autres gouvernements et avec des collectivités, sur de nouvelles façons d'offrir des services correctionnels qui permettront d'optimiser les fonds provinciaux, fédéraux et communautaires qui seront réinvestis dans le renforcement de la capacité des collectivités et permettront des économies d'échelle. Il faudra pour cela effectuer de modestes réaffectations de fonds à l'interne et envisager différemment les ententes fédérales-provinciales.

04



développement auprès de la collectivité autochtone (ADACA) ont été engagés aux fins suivantes : promouvoir les ententes aux termes des articles 81 et 84 et les expliquer aux collectivités autochtones, aux délinquants, au personnel et aux membres de la Commission nationale des libérations conditionnelles en région; amener les collectivités autochtones à comprendre ce qu'il faut pour renforcer les capacités de surveillance communautaire et assurer le suivi des ententes conclues; travailler avec les fournisseurs de services autochtones à définir les besoins spéciaux des délinquants autochtones qui retournent vivre en ville.

Depuis leur entrée en fonction en 2001-2002, les ADACA semblent avoir eu un effet tangible sur les collectivités autochtones. Entre 2000-2001 et 2002-2003, 187 plans de mise en liberté ont été soumis à la Commission nationale des libérations conditionnelles et 118 délinquants ont bénéficié de mises en liberté de ce genre. Cela représente une augmentation considérable, si l'on considère que 12 ententes ont été ratifiées entre 1995 et 2000. En outre, 52 plans de mise en liberté en milieu urbain aux termes de l'article 84 ont été mis à exécution en 2003-2004, ce qui représente une augmentation importante par rapport aux 13 qui l'avaient été l'année précédente. À la fin de 2003-2004, 37 autres plans étaient en préparation. Enfin, une plus faible proportion des délinquants ayant bénéficié d'ententes conclues en vertu de l'article 84 a récidivé, par rapport à un groupe témoin comparable (6 % contre 10 %)⁴⁰.

Programmes correctionnels dans la collectivité

Comme en témoigne le tableau ci-dessous, en 2003-2004, 4 381 délinquants qui purgeaient leur peine dans la collectivité étaient inscrits à des programmes dans la collectivité. Ce nombre est moindre qu'en 2002-2003 (4 643), mais correspond à peu près à la moyenne des cinq dernières années.

Inscriptions aux programmes communautaires par rapport aux taux d'achèvement et de réussite

programme	Participan el ènimete	pants qui		Participants aux	9əuuy
	avec succè		progra	programmes ⁴¹	
(%	78) 7597	(% SL)	3 122	4 139	1999-2000
(%)	78) 889 7	(% 7/)	3195	\$67 t	1002-0002
(%	78) 7797	(% 69)	3 102	777	2001-2002
(%	7 208 (66	(% 55)	765 2	t 9 t3	2002-2003
(%)	2 131 (93	(% 05)	5 7 7 5	1881	2003-2004

Source : Système intégré de rapports - Gestion du rendement du SCC.

En 2003-2004, les femmes se sont inscrites aux programmes en plus grand nombre qu'au cours des années antérieures, mais les inscriptions de délinquants autochtones ont connu une baisse.

⁴⁰ Évaluation de l'initiative pour une approche correctionnelle judicieuse, Division des évaluations et des examens, Service correctionnel du Canada, 2004.

Les délinquants peuvent participer à plus d'un programme. Ce nombre peut donc tenir compte d'un délinquant qui a participé à plusieurs programmes.

Sécurité publique

Établissements résidentiels communautaires

L'établissement résidentiel communautaire est une maison de transition appartenant à un organisme non gouvernemental qui en assure l'exploitation. Les établissements de ce genre passent tous des contrats avec le SCC afin de fournir le gîte, le counseling et la surveillance à des délinquants qui sont habituellement en liberté sous condition. Le plus contrat décrit en détail le niveau de contrôle et d'aide requis. Parmi les organismes les plus connus figurent la Société Elizabeth Fry, la Société John Howard, l'Armée du Salut, la Société Saint-Léonard ainsi que l'Association des services de réhabilitation sociale du Québec (ASBSQ). Il y en a d'autres, moins connus mais tout aussi importants pour le SCC: la Native Clan Organization, la Dismas Sociéty, la Westcoast Genesis Society, la Okanagan Halfway House Society et les United Church Halfway Homes.

En 2002-2003 et 2003-2004, de concert avec la Société Saint-Léonard, le SCC a entrepris un projet de recherche portant sur les maisons de transition. Ce projet trace le portrait des délinquants habitant en maison de transition et un profil des maisons de transition elles-mêmes. En 2004-2005, le SCC procède à une vérification des ERC dans le cadre des vérifications internes prévues au programme. Cette vérification portera sur la planification de l'utilisation des places par les régions, le processus de négociation et d'approbation des ententes avec les ERC, le contrôle de l'utilisation des places ainsi que les contrôles financiers et opérationnels exercés sur l'exécution des ententes et le respect, par les ERC, des normes établies par le SCC.

Depuis 2000-2001, le SCC a reçu 30 millions de dollars sur une période de cinq ans pour l'initiative pour une approche correctionnelle judicieuse. Cette initiative vise principalement à faciliter la transition des délinquants incarcérés vers une réinsertion sans risque dans la collectivité. En 2003-2004, une somme de 1 000 000 \$, provenant des fonds réservés à l'initiative pour une approche correctionnelle judicieuse, a été affectée à la création de maisons de transition communautaires dans les régions (voir l'annexe A, « Rapports consolidés »). En outre, une partie de ces fonds a servi à l'examen des services résidentiels destinés aux délinquants ayant des besoins spéciaux. Crâce à plusieurs initiatives mises de l'avant dans les CCC, on est parvenu à accroître la capacité d'accueil de délinquants âgés. Ces initiatives sont expliquées en détail à l'annexe A, « Rapports consolidés ».

Recours à l'article 84 de la LSCMLC

En 2003-2004, le SCC a obtenu un financement de 1 104 100 \$ afin de réaliser l'initiative pour l'approche correctionnelle judicieuse (pour plus de détails sur les fonds alloués cette initiative, voir l'annexe A, « Rapports consolidés »). Une partie de ces fonds ont servi à aménager les infrastructures nécessaires à la prestation uniforme de services correctionnels communautaires en milieu autochtone. Aux termes de l'article 84, les délinquants autochtones ont la possibilité d'être mis en liberté et surveillés dans leur propre collectivité.

Dans le cadre de l'initiative pour une approche correctionnelle judicieuse, des agents de



collectivités. SCC en ce domaine ainsi qu'un tableau intitulé Renforcement de la capacité des Rapports consolidés, contient des renseignements sur d'autres initiatives prises par le aux délinquants sous surveillance et à ceux qui ont fini de purger leur peine. L'annexe A,

Collaboration de bénévoles avec le SCC

ou spirituelles. soutien aux délinquants de diverses façons : tutorat, visites, activités sportives, sociales Le SCC bénéficie chaque année de l'appui d'environ 10 000 bénévoles qui apportent leur

Voici quelques-unes des activités entreprises en relation avec les CCC: dont s'effectue la mise en œuvre; ils font aussi le pont entre les collectivités et le SCC. collectivités envisagé de manière générale; ils font part de leurs réactions sur la façon conseils concernant le fonctionnement du SCC et ses répercussions sur le bien-être des peut constituer un comité consultatif de citoyens ». Les membres des CCC donnent des « le directeur du pénitencier ou le responsable du bureau de libérations conditionnelles Règlement sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (RSCMLC), Près de 600 citoyens représentant leur collectivité locale siègent aux 105 CCC. Selon le Un nombre imposant de bénévoles siègent aux comités consultatifs de citoyens (CCC).

CCC est ainsi passé de 97 à 105 (et de 500 à près de 600 membres). sur pied de CCC dans les bureaux de libération conditionnelle. Le nombre de En 2003-2004, les CCC ont accru leur intervention au SCC par suite de la mise

questions de politique relatives à ces sujets. des moyens d'améliorer la consultation entre le SCC et les CCC à propos des sécurité maximale, la réinsertion sociale et la justice réparatrice – afin de trouver Trois nouveaux comités consultatifs ont été constitués – sur les établissements à

journées portes ouvertes et des activités publiques. programme figuraient des forums publics, des articles dans les journaux, des 24 janvier 2004 d'un bout à l'autre du pays; au nombre des activités au La troisième Semaine de sensibilisation des CCC a eu lieu du 18 au

des quatre coins du pays. La conférence annuelle des CCC a eu lieu et elle a attiré des membres des comités

Les CCC ont établi des partenariats avec le secteur bénévole; les deux parties Un rapport de recherche consacré aux CCC a été terminé en juillet 2003 (R-147).

aura pour effet de renforcer les partenariats et de maximiser l'efficacité du s'engageront ainsi ensemble dans des activités de sensibilisation du public, ce qui

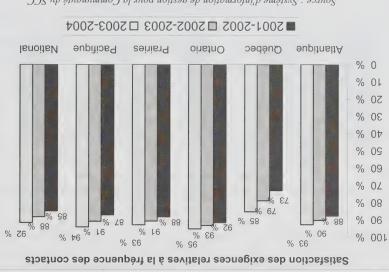
financement.

personnes et aux organismes des collectivités locales. Les jouets, les aliments, les vêtements et l'argent recueillis vont directement aux les tablettes des banques d'alimentation et à aider les personnes âgées et peu fortunées. collectivité. Bon nombre d'entre elles visent à apporter de la joie aux enfants, à remplir personnel et des délinquants du SCC grâce à diverses initiatives de « remise » à la Tout au long de l'année, des milliers de personnes démunies reçoivent l'aide du

la collectivité. la maison de transition et des policiers afin de vérifier les progrès qu'il a accomplis dans conseillers d'orientation, des bénévoles, des responsables de programmes, le personnel de personnes telles que les membres de la famille du délinquant, ses employeurs, des

depuis³⁹. rendement réel; ils s'expliquent par des problèmes de saisie de données qui ont été réglés rapport à 2001-2002 (85 %) et à 2002-2003 (88 %). Ces résultats réduisent un peu le supposé le faire dans 92 % des cas. Ce pourcentage représente une augmentation par En 2003-2004, le personnel du SCC a rencontré les délinquants aussi souvent qu'il était suivant la fréquence qui a été jugée sécuritaire pour la réinsertion sociale des délinquants. Comme l'indique le graphique ci-dessous, il est clair que le SCC rencontre les détenus

ménagé pour se conformer aux exigences relatives à la fréquence des contacts. disponibilité des délinquants pour des motifs médicaux ou autres. Mais aucun effort n'est indépendantes de la volonté du surveillant, comme des déplacements reportés ou la non-Il est parfois impossible de respecter les normes établies en raison de circonstances



Source : Système d'information de gestion pour la Communauté du SCC.

collectivités à l'endroit des délinquants et contribuer à améliorer l'appui et les services collectivités à participer aux activités correctionnelles devait accroître la réceptivité des de purger leur peine. Le fait de faire connaître les services correctionnels et d'amener les programmes et des services aux délinquants sous surveillance ainsi qu'à ceux qui ont fini Il est essentiel pour la sécurité publique qu'il y ait des collectivités qui offrent des

personnes habitant des régions éloignées. Par exemple, dans certains cas, la saisie des données a été retardée à cause des entrepreneurs et des



La proportion de femmes qui n'ont pas été réincarcérées dans un pénitencier fédéral moins de deux ans après l'expiration de leur peine est plus élevée que celle des hommes (95 % contre 90 %). Parmi celles qui ont été réadmises, 2 % l'ont été pour une infraction avec violence. La proportion de femmes réadmises après moins de deux ans était légèrement plus élevée en 2003-2004 qu'au cours des deux annéers antérieures.

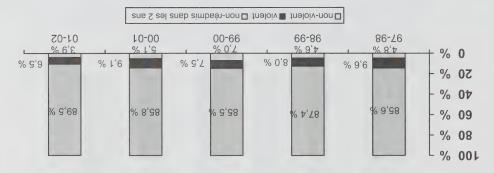
Pourcentage de délinquantes réadmises au SCC dans les deux ans suivant l'expiration de leur peine



Source : Système de gestion des délinquants du SCC.

La proportion de délinquants autochtones qui n'ont pas été réincarcérés dans un pénitencier fédéral moins de deux ans après l'expiration de leur peine est un peu plus faible (90 %). Il est encourageant de constater cependant que ce pourcentage a augmenté par rapport aux années antérieures.

Pourcentage de délinquants autochtones réadmis au SCC dans les deux ans suivant l'expiration de leur peine



Source : Système de gestion des délinquants du SCC.

Fréquence des contacts

Le fait que les surveillants de liberté conditionnelle rencontrent les délinquants aussi souvent qu'ils sont censés le faire, selon les normes établies et en tenant compte du risque de récidive, indique que les délinquants sont correctement surveillés. En plus des contacts avec le délinquant, le surveillant de liberté conditionnelle communique avec d'autres avec le délinquant, le surveillant de liberté conditionnelle communique avec d'autres

l'année précédente (au total 3,2 % d'entre elles ont été condamnées de nouveau, comparativement à 2,8 % en 2002-2003).

La proportion de délinquants autochtones qui ont été condamnés de nouveau est légèrement supérieure à celle des délinquants non autochtones qui l'ont été; toutefois, la majorité des délinquants autochtones ont quant même réussi à purger leur peine dans la collectivité. En 2003-2004, 92 % d'entre eux n'ont pas été condamnés pendant qu'ils étaient sous surveillance dans la collectivité. Environ 1,4 % des délinquants autochtones en liberté ont été condamnés pour infraction avec violence, tandis que 6,6 % l'ont été pour des infractions sans violence. Comparativement aux autres années, on constate en 2003-2004 une amélioration des résultats relatifs aux délinquants autochtones.

<u>Réadmission au terme de la peine</u>
Le SCC et la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) surveillent
l'évolution des taux de récidive au terme de la peine. Le graphique ci-dessous indique le
pourcentage de délinquants réadmis au SCC moins de deux ans après l'expiration de leur
peine. Des 4 600 délinquants qui ont fini de purger leur peine en 2000-2001, 90 % ne
sont pas retournés dans un pénitencier fédéral au cours des deux premières années qui ont
suivi l'expiration de leur peine. Ce pourcentage est relativement stable depuis cinq ans.
Parmi ceux qui ont été réadmis moins de deux ans après l'expiration de leur peine, 4,5 %
l'ont été pour une infraction sans violence et 5,3 % pour une infraction avec violence.

Pourcentage de délinquants réadmis au SCC dans les deux ans suivant l'expiration de leur peine



Source : Système de gestion des délinquants du SCC.

Les chiffres suivants décrivent les taux de réadmission au SCC des délinquantes et des délinquants autochtones.



surveillance de la gestion qui permettent à ses gestionnaires d'évaluer leurs propres opérations et de faire rapidement rapport au commissaire des résultats de leur évaluation et des mesures prises pour améliorer la situation. En outre, le SCC évalue le risque que présentent les délinquants et c'est en fonction de cette évaluation que l'on attribue aux délinquants divers niveaux de surveillance.

Révocation de la liberté sous condition et nouvelles condamnations des libèrés

L'un des indicateurs d'une surveillance adéquate est le nombre de révocations de la liberté sous condition. Comme l'indique le tableau, 77 % des mises en liberté sous condition ont été un succès. Trente-trois pour cent des délinquants libérés sous condition ont vu leur liberté révoquée, principalement pour manquements aux conditions de leur libération conditionnelle (15 %), comme le fait de quitter la zone de surveillance.

C'est le taux de révocation de la liberté d'office qui est le plus élevé. Les taux de révocation les plus faibles sont ceux des délinquants qui bénéficient d'une semi-liberté ou d'une libération conditionnelle totale.

Révocation de la liberté sous condition

		1	, F		
Autre	% 70'0	% 78°I	7,34 %	% 11'7	% 57'7
Sans infraction	% 6t'7I	% St'II	% 78'11	% LE'+I	% LL't1
d'infraction					
Pour cause	% 80°L	% tE'L	% 99'9	% 70'9	% ES'S
Révocation					
condition réussie					
Mise en liberté sous	% 65,08	% LE'6L	% 81'64	% 05°LL	% St'LL
	2000	1007	7007	2003	7007
	-6661	-0007	-1002	-2002	-£002

Source : Système intègrè de rapports - Gestion du rendement du SCC.

Les révocations pour cause d'infraction ont diminué au cours des quatre dernières années (passant de 7% en 2000-2001 à près de 6% en 2003-2004). De plus, le pourcentage de délinquants de nouveau condamnés pour des crimes avec et sans violence était à la baisse (1 % de crimes avec violence comparativement à 2 % en 1999-2000; 5% de crimes sans violence au lieu de 7% en 1999-2000). Autrement dit, 94% des libérés conditionnels n'ont pas été trouvés coupable de nouvelles infractions.

Les taux de récidive varient selon le type de mise en liberré. Ce sont les délinquants en liberré conditionnelle totale qui obtiennent les meilleurs résultats (98 % d'entre eux n'ont pas été condamnés de nouveau); viennent ensuite les délinquants en semi-liberré (97 %) puis les délinquants en liberté d'office (91 %).

Les délinquantes ont été condamnées pour moins d'infractions que les délinquants. Au total, 97 % des délinquantes purgeant leur peine dans la collectivité en 2003-2004 n'ont pas été condamnées de nouveau. Parmi les infractions commises, 0,4 % étaient des infractions avec violence. Le taux de succès des délinquantes est semblable à celui de

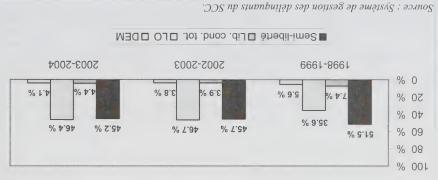
www.csc-scc.gc.ca Sécurité publique

Mises en liberté discrétionnaires

ont besoin et que le public soit protégé. délinquants dans la société contribue à faire en sorte qu'ils reçoivent le soutien dont ils mise en liberté d'office). Assortie de systèmes adéquats, la réinsertion progressive des l'une ou l'autre forme de mise en liberté (semi-liberté, liberté conditionnelle totale ou des libérations conditionnelles (CNLC), le SCC supervise les délinquants bénéficiant de danger pour le public. S'appuyant sur les décisions rendues par la Commission nationale Les mises en liberté discrétionnaires facilitent la réinsertion sociale des délinquants sans

problèmes auxquels il est confronté lorsque les délinquants sont libérés d'office. s'interroger sur la meilleure façon d'orienter ses interventions de manière à résoudre les discrétionnaire, lors de leur première mise en liberté, a augmenté; le SCC doit donc conditionnelle totale. Le nombre de délinquants ayant obtenu une mise en liberté sont actuellement moins nombreux à obtenir la semi-liberté ou la libération libération conditionnelle totale. Toutefois, par comparaison à 1998-1999, les délinquants cependant eu légère augmentation de la proportion de délinquants qui ont obtenu une Les résultats pour 2003-2004 sont assez semblables à ceux de 2002-2003; il y a alors que 4 % des délinquants ont été mis en liberté à la date d'expiration de leur mandat. conditionnelle totale. Quarante-six pour cent ont obtenu une mise en liberté d'office d'une mise en liberté discrétionnaire – 45 % ont obtenu une semi-liberté et 4 %, la liberté délinquants mis en liberté en 2003-2004 (4 359), près de la moitié (2 160) ont bénéficié en liberté discrétionnaire ou non, lors de leur première mise en liberté. Parmi les Le graphique ci-dessous indique la proportion de délinquants qui bénéficient d'une mise

non, lors de leur première mise en liberté Proportion de délinquants obtenant une mise en liberté discrétionnaire ou



en liberté Résultat immédiat : Les délinquants sont surveillés correctement pendant leur mise

exerce sur les délinquants dans la collectivité. Le SCC a mis au point des outils de Il faut que le SCC évalue constamment le degré d'efficacité de la surveillance qu'il



établissements). Cette raison est à l'origine d'environ la moitié des abandons de programmes. Cette situation préoccupe le SCC et mérite d'être examinée de plus près.

Toutefois, 96 % des délinquants qui ont terminé les programmes l'ont fait avec succès. Réussir un programme, c'est satisfaire à toutes les exigences de celui-ci. Ce pourcentage est semblable à celui de l'exercice précédent (97 %).

Nombre total d'inscriptions aux programmes offerts en établissement par rapport aux taux d'achèvement et de réussite

Participants qui ont	Participants qui	Participants	
termine le programme	ont termine le	xng	
avec succès	programme	programmes ²⁹	
(% 68) \$\$8 †1	(% 19) ELS 91	77 054	1999-2000
(% 68) 075 †1	16 142 (63 %)	52 369	2000-2001
(% 06) 614 EI	(% 89) 616 71	73 434	2001-2002
(% 76) 620 £1	13 404 (22 %)	079 820	2002-2003
(% 96) \$09 01	(% 0S) L76 0I	170 12	2003-2004

Source : Système intègrè de rapports - Gestion du rendement du SCC.

Les délinquantes ont été plus nombreuses à s'inscrire à des programmes en 2003-2004 qu'au cours de l'exercice précédent (1 008 comparativement à 1 338). Toutefois, le nombre de délinquants autochtones qui se sont inscrits à des programmes a diminué, passant de 5 049 à 4 904).

Les délinquants ont également participé à des activités de formation professionnelle. Au cours de l'exercice 2003-2004, 3 494 certificats ont été décernés à des délinquantes, pour différents cours professionnels (c.-à-d. des cours de cuisine et de comptabilité, des cours d'initiation au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail et des cours de conduite de chariot élévateur à fourche).

Les ateliers de CORCAN ont pour leur part assuré la formation à l'emploi de 4 086 délinquants de sexe masculin. Enfin, 12 896 délinquants et 487 délinquantes ont travaillé pour CORCAN au cours de l'année.

De concert avec le Conference Board du Canada, un programme de formation visant l'acquisition par les délinquants de compétences améliorant l'employabilité a été mis au point pour faire l'objet d'expériences pilotes à huit endroits (six établissements pour résultats font actuellement l'objet d'analyse. Les projets dans les deux établissements pour femmes devraient commencer à la fin de l'automne 2004. Les deux autres projets seront réalisés au Québec et en Colombie-Britannique.

Le SCC a restructuré sa formation professionnelle afin d'améliorer la préparation à l'emploi des délinquants. Toutes les descriptions de travail des délinquants ont été

Les délinquants peuvent participer à plus d'un programme. Ce nombre peut donc tenir compte d'un délinquant qui a participé à plusieurs programmes.

relation avec les Associations nationales intéressées à la justice criminelle (AUIC) est une démarche positive eu égard à cette priorité. En outre, en partenariat avec les organisations communautaires, les cercles de soutien et de responsabilité viennent en aide aux délinquants qui reviennent vivre dans la collectivité (voir l'annexe D « Lexique »).

Résultat immédiat
es délinquants sont préparés à leur mise en liberté
ses délinquants sont surveillés correctement pendant sur mise en liberté
177. 111. 3 1
e SCC contribue au renforcement de la capacité des

Résultat immédiat : Les délinquants sont préparés à leur mise en liberté

Le SCC, en tant que composante du système de justice pénale du Canada, contribue au maintien d'une société juste, vivant en paix et en sécurité en incitant activement et en aidant les délinquants à réintégrer la société, en tant que citoyens respectueux des lois. Une partie de son rôle consiste à préparer les délinquants à leur éventuelle mise en liberté.

Participation aux programmes avant la mise en liberté

Offrir aux délinquants des programmes adéquats pendant leur incarcération constitue une façon de préparer les délinquants à leur mise en liberté. Comme l'indique le tableau cidessous, en 2003-2004, 21 671 délinquants se sont inscrits à des programmes en établissement, ce qui est moins qu'au cours des années précédentes. La réduction répondre aux besoins particuliers des délinquants en ayant recours à des programmes agréés, fondés aux la recherche. Ces programmes ont remplacé de nombreux autres agréés, fondés aur la recherche. Ces programmes ont remplacé de nombreux autres programmes internes. En ce moment, il existe environ 18 programmes correctionnels agréés au SCC.

Le tableau indique également qui a terminé les programmes et qui les a terminés avec succès. Au cours de l'exercice 2003-2004, la moitié des participants aux programmes (50 %) ont suivi un programme jusqu'à la fin, un pourcentage inférieur à celui de l'année antérieure (55 %). Ce taux élevé d'abandon s'explique principalement par des questions touchant la gestion de la population (p. ex. les transfèrements vers différents



3 876 617	Fonds renouvelable de CORCAN
777 696 t	Formation relative à la sécurité et Programmes de formation correctionnelle
t07 0SL Lt	Services de résidence
22 421 473	Ententes fédérales-provinciales
175 982 962	owilen Prestation Frestation (coordonnaleur)
	Gestion et coordination des cas
1 900 324	Analyses d'urine
794 710 12	Gestion des unités
068 897 12	Droits de formation de CORCAN
tt0 765 L	Visites
IS9 9SL L	Aumônerie
3812187	Engagement communautaire

supigol olóboM 1.E.2

La section qui suit décrit les résultats immédiats et divers indicateurs de la réinsertion sociale. Tel qu'indiqué dans le modèle logique, le résultat stratégique que tente d'obtenir le SCC dans le domaine de la « réinsertion sociale » se lit comme suit : « Réinsertion sociale des délinquants efficace et sans danger pour le public ». Les résultats plus immédiats pour atteindre cet objectif comprennent les suivants : les délinquants sont appriparés en vue de leur mise en liberté; les délinquants font l'objet d'une surveillance appropriée pendant leur liberté sous condition; et la capacité des collectivités d'appuyer la réinsertion sociale des délinquants est renforcée. Tel que mentionné dans le RPP de 2003-2004, les priorités du SCC consistent à :

clargir la gamme des interventions pour répondre à des besoins ciblés des

délinquants; renforcer la capacité des collectivités d'appuyer la réinsertion sociale en temps

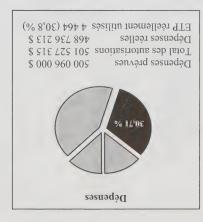
opportun et sans danger pour le public;

a l'intérieur du système pénal afin de réaliser des projets correctionnels.

Pour ce qui est de la gamme d'interventions, le SCC a recours à de nombreux programmes correctionnels agréés, fondés sur la recherche, tant dans les établissements que dans la collectivité (comme les programmes de prévention de la violence familiale et les programmes s'adressant aux délinquants sexuels ainsi qu'aux délinquants toxicomanes). De plus, tel qu'expliqué à la section 2.2 « Garde », le SCC tente de répondre aux différents besoins des délinquants, par exemple en utilisant des unités de guérison et de cheminement destinées spécialement aux délinquants autochtones.

Le SCC s'efforce d'accroître la capacité des collectivités et de renforcer ses partenariats en faisant appel à des bénévoles et en collaborant avec les comités consultatifs de citoyens (CCC). De plus, le SCC compte sur les établissements résidentiels communautaires ainsi que sur les accords conclus aux termes de l'article 84 pour aider les délinquants à se réinsérer sans risque dans la collectivité. Le SCC estime que sa les délinquants à se réinsérer sans risque dans la collectivité. Le SCC estime que sa

2.3 Réinsertion sociale



Résultat stratégique « Réinsertion sociale des délinquants efficace et sans danger pour le public »

Le SCC contribue à la protection de la société par une mise en liberté faite en temps opportun, graduelle, structurée et surveillée des délinquants. Comme la plupart des délinquants retournent vivre dans leur collectivité, le SCC aidera les collectivités à se doter des moyens nécessaires pour appuyer et aider les délinquants et leurs familles.

Le secteur d'activité de la réinsertion sociale est responsable des activités et des budgets suivants.

Dans certains cas, des exemples de sous-activités sont également fournis.

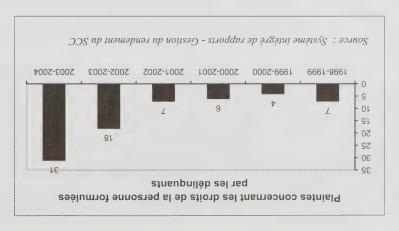
tur	Contrepo
nnement personnel – Délinquants	erfectio
ou de compétences psychosociales	
mes de lutte contre la violence familiale	rogramı
mes pour délinquantes	
mes pour Autochtones	rogramı
mes bont toxicomanes	rogramı
wes bont delinquants sexuels	rogramı
ation des détenus	
mes ethnoculturels	_
mes pour les détenus ayant des besoins spéciaux	
səzibə de İ'alphabetisation de la Jamille 1-82 sesondaires	
Formation de base des adultes : de la première année au diplôme	
əjjəuuoissəfo.id	
noitoinoivo' b 19 esilonnoiseselorq esonotòqmoo esb อศาสตร์การ	
Collège, université, formation professionnelle	
Services de bibliothèque des établissements	
Évaluation de la formation	
	oitamatic
mes pour délinquants violents	
mes correctionnels	
эши	mergor ^o
des opérations correctionnelles	noitest
llement du Système de gestion des délinquants	
Système de gestion des délinquants (SGD)	
Gouvernement en direct	
de gestion de l'information Gestion des dossiers des délinquants	SOLVICES
correctionnelle	
Activités et dépenses	201430



Pourcentage des délinquants dans les établissements fédéraux partageant des cellules conçues pour un délinquant



Les chiffres représentent le taux à la fin de chaque exercice. Source : Système de gestion des délinquants du SCC



Sur les 31 dossiers de plaintes relatives aux droits de la personne, 19 ont été fermés (pour des raisons telles que l'existence d'autres mécanismes de recours ou la conclusion d'ententes), six font actuellement l'objet d'enquête et dans les six autres cas, on attend la décision de la Commission.

Double occupation des cellules

Le SCC doit offrir un logement raisonnable et humain aux délinquants. La cellule individuelle est la méthode qui convient le mieux pour loger les délinquants en établissement. Il arrive parfois que deux délinquants partagent une cellule conçue pour une personne (on parle de double occupation des cellules) en raison des exigences constantes de la gestion des populations. Le pourcentage de délinquants qui occupent une cellule en double dans les établissements du SCC a diminué au fil des ans. À la fin de cellule en double dans les établissements du SCC a diminué au fil des ans. À la fin de 2003-2004, 7 % des délinquants occupaient une cellule en double contre I I % en 2002-2003. La tendance est à la baisse depuis 1999-2000.

Le nombre de délinquants qui occupent une cellule en double est tributaire de quantité de facteurs : nombre de délinquants selon la région et les niveaux de sécurité, proximité de la famille des délinquants incarcérés, augmentation ou diminution de la disponibilité des cellules ou des places, et accroissement ou décroissement des taux de mise en liberté. Les principales pressions qui mènent à la double occupation des cellules s'exercent dans les établissements à sécurité moyenne et à sécurité maximale (7 % des délinquants sont en double occupation dans le premier cas et 15 % dans le second). Des stratégies ont été proposées afin de répondre aux besoins en matière de logement à ces niveaux de sécurité, ce qui devrait réduire davantage la nécessité de recourir à la double occupation des cellules.



la surveillance et de la présentation de données sur les plaintes et les griefs. règlement des griefs a été améliorée au moyen de la collecte, de l'extraction, du suivi, de

établissements. précédente, puisque 77 % des plaintes avaient alors été réglées au niveau des palier et 7 % au troisième. Il y a donc légère amélioration par rapport à l'année réglées aux échelons supérieurs du processus de règlement des griefs : 13 % au deuxième des plaintes et 13 % à celui des griefs de premier palier26. Les autres plaintes ont été plaintes des délinquants ont été réglées au niveau des établissements - 67 % au niveau plaintes des délinquants. Comme l'indique la figure ci-dessous, en 2003-2004, 80 % des Le niveau où la plainte est examinée constitue un aspect important du traitement des

15.7% 13.2% %l'tl



Plaintes et griefs réglés à chaque niveau de la procédure

DOR ub tnemblan ub noitest - ctropports - Gestion du rendement du DC

afin d'éliminer l'arriéré immédiat, et des stratégies ont été mises au point afin de plus précis pour les délais de réponse aux griefs. Un plan d'action détaillé a été élaboré cas pour toutes. A partir de 2003-2004, le SCC a commencé à concevoir des indicateurs Les raisons du retard de certaines de ces réponses sont raisonnables, mais ce n'est pas le solutions à ce problème. Depuis 1998-1999, environ 20 % des réponses sont en retard. principales difficultés à surmonter par le SCC. Le Service cherche activement des Le raccourcissement du délai de réponse aux griefs des délinquants constitue l'une des

raccourcir les délais de façon durable.

Plaintes à la Commission canadienne des droits de la personne

représente une autre voie de recours. en partie au fait qu'un nombre accru de délinquants sait maintenant que la CCDP qu'en 2002-2003, où il y en avait eu 18. Cette augmentation pourrait bien être attribuable Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) en 2003-2004. C'est plus Comme en témoigne la figure suivante, les délinquants ont formulé 3 l plaintes à la

l'incapacité (8), les représailles (4), l'orientation sexuelle (3) et le sexe (1). différents: la race, la couleur, l'origine nationale ou ethnique (12), la religion (9), Les 31 plaintes ont été formulées par 26 personnes. Celles-ci sont fondées sur 37 motits

commissaire du SCC. directeur; ceux du deuxième palier, par le sous-commissaire régional; enfin, ceux du troisième palier, par la 26 Les plaintes sont examinées par les gestionnaires des établissements; les griefs de premier palier, par le

La mise sur pied d'unités de ressourcement est une initiative précise qui a été financée dans le contexte de l'approche correctionnelle judicieuse. Ces unités visent à accroître les mises en liberté de délinquants autochtones. Des unités de ce genre ont été mises sur pied dans trois établissements correctionnels en 2002 : l'établissement de Saskatchewan et l'établissement de La Macaza. Celles-ci offrent des pénitencier de la Saskatchewan et l'établissement de La Macaza. Celles-ci offrent des aux critères de guérison sans pareils à 108 délinquants autochtones bénévoles qui ont satisfait aux critères de participation. Dans ces unités, les délinquants ont un accès accru à des cérémonies et à des activités culturelles et spirituelles. Des Aînés ainsi que des agents de correction et des agents de libération conditionnelle ont été recrutés pour s'occuper d'eux exclusivement; ils reçoivent d'ailleurs l'appui des équipes de gestion de cas dans chacun de ces établissements.

Selon des indications initiales, les délinquants qui ont séjourné en unité de ressourcement ont plus de chances d'êtres transférés à des niveaux de sécurité inférieurs; ils accroissent ainsi leur possibilité de bénéficier d'une mise en liberté discrétionnaire²⁷. Une comparaison entre les participants aux Sentiers autochtones et un groupe témoin révèle que ceux qui ont séjourné en unité de ressourcement ont plus de chances d'avoir bénéficié d'une mise en liberté discrétionnaire que ceux qui ne l'ont pas été (37 % contre bénéficié d'une mise en liberté discrétionnaire que ceux qui ne l'ont pas été (37 % contre avoir des taux de récidive inférieurs à ceux des délinquants qui n'y ont pas participé avoir des taux de récidive inférieurs à ceux des délinquants qui n'y ont pas participé (17 % contre 35 %).

Le SCC met également en liberté des délinquants autochtones sous la surveillance directe de communautés autochtones (article 81 de la LSCMLC). Les accords aux termes de l'article 81 donnent l'occasion aux délinquants de se réinsérer en toute sûreté dans la société en habitant dans des pavillons de ressourcement. Depuis 2000, 246 délinquants autochtones ont été transférés dans la collectivité en vertu d'ententes aux termes de l'article 81.

Contribuer à la mise en valeur du potentiel des collectivités autochtones afin qu'elles soient mieux en mesure de venir en aide aux délinquants autochtones à leur retour dans la collectivité constitue un défi pour le SCC. Il en est question plus abondamment à la section 2.3, « Réinsertion sociale ».

Plaintes et griefs des délinquants

Le SCC est déterminé à donner suite rapidement et de manière équitable aux plaintes et aux griefs des délinquants au plus bas niveau possible. À cette fin, il a élaboré des stratégies destinées à améliorer la capacité de déceler les problèmes systémiques dans la procédure de règlement des plaintes et des griefs, d'assurer la conformité à la loi et à la politique, d'accroître l'uniformité, de raccourcir les délais de réponse, de rehausser la qualité des réponses et de tirer parti des leçons retenues. En outre, la procédure de qualité des réponses et de tirer parti des leçons retenues. En outre, la procédure de

Evaluation de l'approche correctionnelle judicieuse, Division de la revue et de l'évaluation, Service correctionnel du Canada, 2004.



Evaluation au moment opportun des risques que posent les délinquants

Le SCC dispose d'un système bien établi pour l'évaluation initiale des délinquants (EID). Ce système permet de recueillir et de stocker des renseignements sur les antécédents criminels et de santé mentale, la situation sociale et l'instruction de chaque délinquant, les facteurs servant à déterminer le risque criminel (comme le nombre et la variété des condamnations et le fait d'avoir déjà eu des démêlés avec le système de justice pénale, la définir les besoins et le fait d'avoir déjà eu des démêlés avec le système de justice pénale, la définir les besoins dynamiques du délinquant (comme les antécédents professionnels, les antécédents familiaux, l'appartenance à des associations criminelles, la toxicomanie et les antécédents familiaux, l'appartenance à des associations criminelles, la toxicomanie et les attitudes). Les résultats de l'EID aident à déterminer le placement en établissement et le plan correctionnel des délinquants sous responsabilité fédérale.

Les délinquants font l'objet d'une évaluation toutes les fois que leur situation change. Par exemple, les incidents de sécurité peuvent amener à hausser leur niveau de sécurité. En contrepartie, le fait de suivre des cours ou de participer à des programmes correctionnels qui s'appliquent à leurs facteurs criminogènes peut entraîner une réduction du niveau de sécurité. En l'absence de ces éléments, le classement des détenus selon leur niveau de sécurité est révisé une fois par année. Par suite de leur évaluation, les délinquants participent à des activités ou à des programmes qui répondent à leurs besoins et réduisent le risque.

Résultat immédiat : Les politiques et les pratiques montrent que les délinquants sont traités avec respect et dignité

Le SCC adopte une attitude intégrée à l'égard de l'élaboration des politiques afin de bien se conformer à ses obligations aux termes de la loi et du règlement en ce qui a trait aux questions relatives aux droits de la personne et à la diversité et de veiller au respect de la loi et du règlement. L'un des outils que le Service a mis au point pour l'aider dans ce processus est une liste de contrôle qui précise les points sensibles pertinents du point de vue culturel et du point de vue du sexe et en tient compte dans toutes les politiques et pratiques.

Réponse aux desoins propres aux délinquants autochtones

L'expérience acquise dans certaines initiatives du SCC et les consultations auprès des groupes consultatifs autochtones au cours des trois premières années du financement de l'approche correctionnelle judicieuse ont mené à l'élaboration d'un modèle de soins continus destinés aux détenus autochtones sous responsabilité fédérale. Ce modèle va de l'évaluation initiale à la réinsertion sociale en toute sûreté, en passant par des cheminements de guérison en établissement. Le modèle d'éventail complet de soins dans les services correctionnels mis au point en 2003 reconnaît la nécessité d'offrir des services correctionnels mis au point en 2003 reconnaît la nécessité d'offrir des services spirituels, culturels et traditionnels dans les établissements fédéraux. Il souligne également l'importance de mettre la collectivité autochtone à contribution dans tous les aspects des services correctionnels afin de faciliter le passage des délinquants sous la garde ou la surveillance de la collectivité.

Sécurité publique Www.csc-scc.gc.ca

fait l'objet d'examen, la situation avait été gérée correctement, conformément au droit et à la politique. Dans les 7 % qui restent, des plans d'action de suivi ont été mis en place dans les établissements afin qu'il y ait conformité à l'avenir. En outre, dans 83 % des 784 cas, on ne signale pas de blessés. Dans les 17 % qui restent, il n'y a eu que des blessures mineures. On ne signale pas de blessures majeures (voir le Lexique à l'annexe D).

Recours à l'isolement

Il existe deux types d'isolement : l'isolement sollicité et l'isolement imposé (voir le *Lexique* à l'annexe D). Les deux types d'isolement donnent souvent lieu à la réadmission du même délinquant au cours d'une période de référence quelconque.

En 2003-2004, il y a eu 5 493 admissions ou réadmissions en isolement imposé. Ce nombre est légèrement inférieur à celui de 2002-2003 (5 904). Le nombre d'admissions ou de réadmissions en isolement sollicité a lui aussi été moindre. En 2003-2004, il y a eu 1 852 admissions en isolement sollicité, comparativement à 1 897 en 2002-2003.

En moyenne, la durée de séjour en isolement non sollicité a été de 34,6 jours, soit plus qu'en 2002-2003 (29,6 jours). La durée moyenne de l'isolement sollicité a été de 66,7 jours, ce qui représente aussi une durée supérieure à la moyenne de l'année précédente (60,6 jours). Si les délinquants demeurent nettement plus longtemps en isolement sollicité qu'en isolement imposé, c'est en partie parce que bon nombre d'entre eux préfèrent demeurer en isolement que de retourner parmi la population carcérale générale. L'accroissement de la durée de l'isolement, sollicité ou non, constitue un sujet de préoccupation pour le SCC, qui se penche sur des moyens de la réduire.

Le SCC se penche aussi sur des problèmes fondamentaux comme l'absence de solutions de rechange à l'isolement sollicité, l'existence de possibilités de réinsertion sécuritaire des délinquants en isolement imposé et la souplesse du processus de transfèrement pour gérer le déplacement de ces détenus.

inférieur Succès des transferements du niveau de sécurité maximale à un niveau de sécurité

Le fait que le transfèrement de délinquants à des niveaux de sécurité inférieurs soit couronné de succès constitue une autre indication que le SCC utilise les mesures les moins restrictives, compatibles avec la sécurité du public, du personnel et des délinquants. En 2003-2004, 86 % des transfèrements des établissements à sécurité moyenne ou minimale étaient encore couronnés de succès après quatre mois. Il s'agit d'une hausse par rapport à 2002-2003

·(% 6L)



pendant les cinq années de référence. Un de ces délinquants court toujours. Parmi ceux qui ont été capturés, trois font l'objet de nouvelles accusations (deux pour infraction avec violence, l'autre pour infraction sans violence).

Enfin, six délinquants ont été illégalement en liberté après avoir bénéficié d'un placement à l'extérieur en 2003-2004. C'est deux de plus qu'en 2002-2003 (4), mais moins que les autres années de référence. Un de ces délinquants court toujours. Parmi ceux qui ont été capturés, aucun ne fait l'objet de nouvelles accusations.

Délinquants illégalement en liberté

9	t	10	13	12	IEL (Placements à l'extérieur)
SI	23	87	St	98	IET (PSSE)
11	τī	12	12	98	IEL (PSAE)
2003-	-2002	-1002	-000Z	-666I	

Source : Système intègrè de rapports - Gestion du rendement du SCC.

Résultat immédiat : Les mesures les moins restrictives sont utilisées, conformément à l'évaluation du risque pour le public, le personnel et les délinquants

Recours à la force

Le recours à la force fait référence à des interventions spontanées ou planifiées d'avance par le personnel du SCC, en réaction à des comportements perturbateurs ou menaçants de la part des délinquants.

Le SCC veille à ce que le recours à la force soit pertinent et se fasse conformément au droit et à la politique et à ce que foutes les interventions soient conformes à son Modèle de gestion de situations (voir le *Lexique*, à *l'annexe D*). Ce Modèle exige le recours aux mesures les moins restrictives afin d'assurer la sécurité de toutes les personnes concernées. En 2003-2004, le SCC a constitué une base de données dans le but de faciliter le suivi, la collecte et l'analyse systématiques de renseignements pertinents concernant le déploiement et les résultats des interventions nécessitant le recours à la force.

L'information est analysée, et les indicateurs communiqués aux cadres supérieurs et aux employés. Si l'on relève des problèmes systémiques, on s'y attaque au moyen de plans d'action locaux et régionaux. La base de données permettra au SCC d'avoir une capacité sûre à long terme de surveillance de l'évolution des besoins opérationnels et de réaction à cette évolution, dans les limites des dispositions strictes du droit et des politiques et procédures qui y sont associées.

En 2003-2004, 874 incidents au cours desquels il a fallu recourir à la force se sont produits dans les établissements. De ce nombre, 784 ont fait l'objet d'examen et ont été consignés dans la base de données. Or, on a constaté que dans 93 % des incidents ayant

www.csc-scc.gc.ca Sécurité publique

Permissions de sortir et placements à l'extérieur

progressive qui mène finalement à la libération conditionnelle ou à la libération d'office. en vue de leur mise en liberté). Ces activités font partie du processus de mise en liberté juridique ou de compassion) ou de réinsertion sociale (c.-à-d. préparation des délinquants escorte. Elles sont censées servir à des fins administratives (c.-à-d. soins médicaux, raison possibilité de participer à des activités à l'extérieur des établissements, avec ou sans Les permissions de sortir, qui sont prévues par la LSCMLC, offrent aux délinquants la

des services à la collectivité. peuvent participer à des projets qui répondent directement à leurs besoins ou qui assurent maison de transition. Le SCC autorise ces placements grâce auxquels les délinquants l'établissement, comporte généralement le retour quotidien à l'établissement ou à la Le placement à l'extérieur, qui permet aux délinquants de travailler à l'extérieur de

ceux des autres années, ce qui indique que ces processus sont bien gérés. placements à l'extérieur n'ont causé aucun problème. Ces pourcentages sont semblables à sortir avec escorte, 99,59 % des permissions de sortir sans escorte et 99,43 % des placements à l'extérieur ont été accordés en 2003-2004. Or 99,99 % des permissions de Près de 60 000 permissions de sortir avec escorte, permissions de sortir sans escorte et

99.12% 99.26% 99.45% 99.59% 99.39% 99.96% 99.92% aux fins des programmes Mises en liberté sous condition dans les établissements

■PSAE ■PSSE ■Placements à l'extérieur 2003-2004 2002-2003 2000-2001 1999-2000 %06 %76 %76 %96 %86

Source : Système intègré de rapports - Gestion du rendement du SCC Inclut les permissions de sortir avec ou sans escorte aux fins des programmes seulement.

liberte. accusés d'infractions avec violence survenues pendant qu'ils étaient illégalement en cinq années de référence. Tous ces délinquants ont été repris, et trois d'entre eux ont été baisse par rapport à 2002-2003 (14), et du nombre le plus faible enregistré pendant les après avoir bénéficié d'une permission de sortir avec escorte (PSAE). Il s'agit d'une Comme le montre la figure, en 2003-2004, 11 délinquants ont été illégalement en liberté

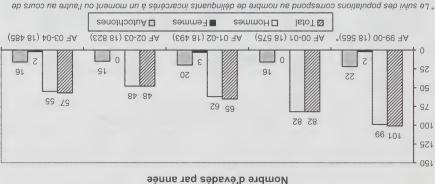
moins que le nombre de 23 enregistré en 2002-2003, et le chiffre le plus bas enregistré 15 délinquants ont été illégalement en liberté après avoir bénéficié d'une PSSE, soit avoir bénéficié d'une permission de sortir sans escorte (PSSE). En 2003-2004, De même, il y a eu diminution du nombre de délinquants illégalement en liberté après



Evasions des établissements

Le nombre d'évasions des établissements correctionnels fédéraux est un indicateur qui révèle si des mesures de sécurité appropriées sont en vigueur. En 2003-2004, 57 délinquants se sont évadés, sur un total d'environ 18 500 délinquants incarcérés à un moment ou l'autre pendant l'année. Il s'agit d'une hausse par rapport aux 48 évasions enregistrées en 2002-2003, mais ce nombre arrive encore à l'avant-dernier rang parmi eux des cinq années de référence.

Toutes les évasions, sauf deux, étaient attribuables à des hommes. Seize des évadés étaient autochtones.



* Le suivi des populations correspond au nombre de délinquants incarcérés à un moment ou l'autre au cours de l'exercice. Source : Sécurité du SCC

Sur les 57 évasions signalées en 2003-2004, la plupart (54) étaient le fait de délinquants issus d'établissements à sécurité minimale. Un délinquant était à l'extérieur du périmètre d'un établissement à sécurité moyenne lors de son évasion et deux délinquantes se sont enfuies d'établissement à niveaux de sécurité multiples pour femmes (l'une d'elles était alors sous escorte). Sur les 57 évadés, 51 ont été repris et six sont encore en liberté. En 2003-2004, le nombre de crimes commis par des évadés a été légèrement supérieur à celui de l'année précédente (16 et 13, respectivement). Sur les 16 crimes, les six plus celui de l'année précédente (16 et 13, respectivement). Sur les 16 crimes, les six plus graves étaient des vols qualitiés. Les fugitifs qui ont été capturés ont passé en moyenne 25 jours illégalement en liberté.

Un examen national des évasions à partir d'établissements à sécurité minimale a été effectué. Cet examen, qui porte sur les dernières années, contient une analyse des signes qui pourraient être prémonitoires d'une évasion. L'information a été communiquée aux sous-commissaires régionaux et aux directeurs d'établissement. Les rapports initiaux sont encourageants, puisqu'au 23 août 2004, on ne comptait que 15 évasions comparativement à 25 à la même date l'année précédente.

sinsmossildató est enab esugorb so esisias

Les drogues constituent un problème pour les organismes correctionnels du monde entier et elles contribuent à l'adoption de comportements criminels et à la propagation des maladies infectieuses. La consommation de drogues a des répercussions importantes sur la santé et la sécurité du personnel du SCC, des délinquants et du public. Le SCC s'attaque au problème de la contrebande de drogues dans les établissements en prenant moyen de détecteur interdire celles-ci, entre autres les fouilles discrètes des visiteurs au moyen de détecteur de métaux, de détecteurs ioniques, de chiens détecteurs de drogue et s'imposent en raison du pourcentage élevé de délinquants sous responsabilité fédérale qui sont toxicomanes (80 %), du nombre de délinquants affiliés à des organisations criminelles (1 725) et du nombre élevé de personnes qui entrent dans les établissements du SCC et qui en sortent tous les jours.

Comme l'indique le tableau, la quantité de drogues saisies en 2003-2004 a généralement diminué par rapport à l'année précédente. Le nombre de pilules diverses saisies en 2003-2004 (3 999) est en baisse par rapport à 2002-2003.

Les quantités de cocaïne et d'opiacés ont généralement diminué depuis 2000-2001. En 2003-2004, environ 128 grammes de cocaïne ont été saisis, soit moins que l'année précédente (159 grammes). Par ailleurs, environ 92 grammes d'opiacés ont été saisis, soit moins que l'année précédente (226 grammes).

Par contre, les quantités de THC ainsi que d'alcool et d'alcool de fabrication artisanale saisies en 2003-2004 ont augmenté par rapport à l'année précédente. En 2003-2004, 9 984 grammes de THC ont été saisis, contre 9 358 grammes en 2002-2003. De plus, environ 12 358 litres d'alcool ou d'alcool de fabrication artisanale ont été saisis en 2003-2004 contre 8 731 litres en 2002-2003. L'accroissement des saisies d'alcool de fabrication artisanale pourrait bien être attribuable en partie au fait qu'il y a eu moins de drogue à la disposition des délinquants, les efforts d'interdiction ayant porté fruit.

Saisies de drogue dans les établissements

t86 6	858 6	187 L	4108	ttt S	THC (grammes)
					(litres)
12 358	1578	945 6	8 246	8168	Alcool et alcool artisanal
76	977	807	245	191	Opiacés (grammes)
128	651	180	355	651	Cocaine (grammes)
666 €	887 4	69 <i>L</i> E	6467	768 I	Diverses pilules (N ^{bre})
7007	2003	2002	1007	7000	
-£003	-2002	-1002	-0007	-6661	

Source : Système de gestion des délinquants du SCC.

On trouvera à l'annexe A,« Rapports consolidés », des renseignements supplémentaires sur les activités du SCC visant à contrôler l'offre et à réduire la demande de drogues.

- la mise en place d'un Système de profils et d'indicateurs du climat afin de déceler les tendances susceptibles de donner lieu à de l'agitation;
- l'es rendances susceptiones de donner neu a de l'agrandeur des établissements.

Affiliation à des gangs

L'essor du crime organisé se traduit par une augmentation du nombre de délinquants affiliés à des gangs, tant en établissement que dans la collectivité. En mars 2004, I 725 délinquants sous responsabilité du SCC (1 195 incarcérés et 530 sous surveillance dans la collectivité) étaient associés à des organisations criminelles ou membres d'organisations de ce genre (ce qui représente 8 % des délinquants relevant du SCC). À l'heure actuelle, on compte dans les établissements des délinquants relevant 50 types de gangs; quant aux délinquants en liberté sous condition, ils sont affiliés à 41 types de gangs. Souvent, les groupes du crime organisé collaborent ou sont en conflit entre eux. Ils forment des alliances ou entretiennent des rivalités fondées sur leurs structures complexes, aux multiples facettes. Il y a une participation quelconque d'au moins un détenu affilié à un gang ou à un groupe criminel organisé dans environ un cinquième (22 %) des incidents graves qui se produisent en établissement.

Si I'on se fie aux consultations qu'il a eues avec ses partenaires du système de justice pénale, le SCC pourrait s'attendre à voir une augmentation de 200 délinquants (estimation prudente) appartenant à des gangs ou à des groupes du crime organisé au cours des deux prochaines années, en raison des efforts concertés déployés de façon continue par les unités d'intervention. L'accroissement prévu du nombre de délinquants sur les ressources actuelles. Parmi les difficultés que le SCC aura à surmonter, aur les ressources actuelles. Parmi les difficultés que le SCC aura à surmonter, d'extorsion et de violence parmi les délinquants; les incompatibilités ou rivalités entre les divers groupes; la distribution de drogues au sein des établissements et le maintien de divers groupes; la distribution de drogues au sein des établissements et le maintien de divers groupes; la distribution de drogues au sein des établissements et le maintien de liens criminels avec des organisations criminelles de l'extérieur; le recrutement de nouveaux membres de gangs; la possibilité d'intimidation et de corruption du personnel; l'infiltration; les problèmes liés à la capacité d'accueil des établissements à sécurité maximale, eu égard au nombre grandissant de condamnations pour crimes graves ayant un lien avec des gangs.

La façon dont le SCC envisage la gestion du problème des gangs et du crime organisé établit un équilibre entre les stratégies d'interdiction et d'intervention. Le Comité de direction a approuvé un modèle en matière de renseignement stratégique au SCC. La mise en œuvre de ce modèle favorisera l'exploitation du renseignement stratégique selon des processus standardisés qui seront mis en place pour améliorer l'échange de renseignements à la grandeur du pays, au sein même du SCC, et sur la scène internationale, avec les partenaires et les parties intéressées.

²⁶ Incidents de sécurité graves dans les établissements, 2004-2005, Direction de la sécurité, Service correctionnel du Canada.

Sécurité publique Sécurité publique

Le tableau en témoigne : comme pour les autres années, les voies de fait contre des délinquants représentent un peu plus de la moitié des incidents graves de sécurité (43). C'est huit de moins que l'année dernière. Toutes les victimes de voies de fait, sauf une, étaient des hommes. Vingt-cinq incidents se sont produits dans des établissements à sécurité maximale; un dans un établissement à sécurité minimale et un dans un établissement à niveaux multiples.

Incidents graves dans les établissements

18	58	7.2	18	06	N. total d'incidents de sécurité graves
I	0	0	0	0	Évasions lors de sorties sous escorte
7	0	С	7	t	maximale ou moyenne
				, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	Évasions d'établissements à sécurité
8	7	6	8	0.1	Incidents violents
L	II	L	0	9	Bagarres importantes entre détenus
EÞ	15	18	<i>ts</i>	43	Voies de fait graves contre des détenus
0	0	3	3	7	Voies de fait graves contre des employés
11	12	13	6	12	Suicides de détenus
I	ε	7	S	5	Prises d'otages / séquestrations
0	7	I	0	0	Tentatives de meurtre – Détenus
8	7	I	0	8	Meurtres – Détenus
0	0	0	0	0	Meurtres – Employés
2003-2004	2002-2003	2001-2002	1002-0002	1999-2000	

Source : Sécurité du SCC.

Le nombre de meurtres commis dans les établissements (8) en 2003-2004 constitue un sujet particulièrement préoccupant pour le SCC. Toutes les victimes étaient des hommes, et trois d'entre elles étaient autochtones. C'est plus qu'au cours des deux dernières années (1 et 2 meurtres, respectivement), mais comparable à 1999-2000.

Pour contribuer à la prévention des meurtres, un certain nombre de mesures ont été prises. Mentionnons :

- I) examen des infrastructures matérielles et des plans de gestion correctionnelle dans tous les établissements à sécurité maximale;
- la mise en place d'une stratégie du renseignement révisée et la participation de tous les préposés au renseignement de sécurité à un stage de perfectionnement;
- l'amélioration des méthodes de contrôle des déplacements par les directeurs
- d'établissement;

 la mise à l'essai, dans trois établissements à sécurité maximale, d'une méthode
 d'intervention correctionnelle intégrée, qui fait appel à la Stratégie d'intervention
 basée sur la motivation (SIBM) (une méthode behavioriste dont on se sert pour
- motiver des délinquants non motivés et souvent perturbateurs);

 l'ajout, dans les établissements à sécurité maximale, de postes de directeur adjoint, Programmes de sécurité, dont les titulaires sont chargés d'analyser et d'évaluer tous les incidents et toutes les tendances nouvelles afin d'améliorer la sécurité et la protection dans leur ensemble, au sein de l'établissement;

Satisfaction des besoins propres aux délinquants autochtones Plaintes et griefs des délinquants Plaintes à la Commission canadienne des droits de la personne Double occupation des cellules	•	Les politiques et les pratiques montrent que les délinquants sont traités avec respect et dignité
Recours à la force Recours à l'isolement Succès des transfèrements du niveau de sécurité maximale à un niveau de sécurité inférieur Évaluation au moment opportun des risques que posent les délinquants		Les mesures les moins restrictives sont utilisées, conformément à l'évaluation du risque pour le public, le personnel et les délinquants
Permissions de sortir et placements à l'extérieur	•	

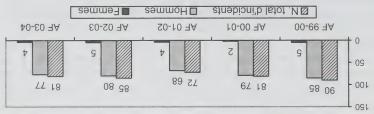
Résultat immédiat : le SCC offre un milieu sûr

Incidents de sécurité graves

Les incidents de sécurité graves comprennent les meurtres de membres du personnel, les meurtres de délinquants, les prises d'otages, les suicides, les voies de fait graves sur des membres du personnel, les voies de fait graves sur des délinquants, les bagarres importantes entre délinquants, les perturbations majeures, les évasions d'établissements à niveaux de sécurité multiples, à sécurité maximale ou à sécurité moyenne ainsi que les évasions de détenus à sécurité maximale lors de sorties sous escorte. Ils ne comprennent pas les évasions des établissements à sécurité minimale.

En 2003-2004, environ 18 500 délinquants étaient incarcérés à un moment ou l'autre pendant l'année. Au total, 81 incidents de sécurité graves ont eu lieu, soit une légère baisse par rapport à l'année précédente (85).

Incidents graves dans les établissements



* Å l'exclusion des évasions des établissements à sécurité minimale. Source : Système intégré de rapports - Gestion du rendement du SCC

sécurité du grand public, du personnel et des détenus, tout en veillant à ce que leurs droits soient protégés.

La section qui suit décrit les résultats immédiats et divers indicateurs du logement et de la gestion des délinquants d'une manière raisonnable, sûre, sécuritaire et humaine, le tout selon les mesures les moins restrictives possible. Parmi les résultats immédiats pour atteindre ce but figurent le maintien d'un environnement sécuritaire, le recours aux mesures les moins restrictives possible qui correspondent au niveau de risque évalué et le recours à des politiques et à des pratiques qui montrent que les délinquants sont traités avec respect et dignité. Dans le RPP de 2003-2004, les priorités du SCC visaient expressément:

- Pressentent :

 A annéliorer le potentiel de réadaptation des délinquants par des interventions et

 A annéliorer propertiel de réadaptation des délinquants par des interventions et

 A propertie de réadaptation des délinquants par des interventions et

 A propertie de la contraction de la contract
- des programmes plus intégrés et plus ciblés;

 à intégrer davantage les réseaux du renseignement et d'information et à en améliorer l'accès pour accroître la sécurité.

cheminements de guérison en établissement. et se termine par la réinsertion en toute sûreté dans la société en passant par des détenus autochtones sous responsabilité fédérale, qui commence par l'évaluation initiale adéquatement. De plus, le SCC a mis au point un modèle de soins continus pour les points sensibles du point de vue culturel et du point de vue du sexe, et d'en tenir compte contrôle de la diversité afin de découvrir, dans toutes les politiques et les pratiques, les dans trois établissements à sécurité maximale. Le SCC a mis au point une liste de délinquants non motivés et souvent perturbateurs) fait l'objet d'une expérience pilote motivation (SIBM) (une méthode behavioriste dont on se sert pour motiver des réincarcération ultérieures des délinquants. La Stratégie d'intervention basée sur la la participation aux programmes a eu des effets positifs sur la réadmission et la concernant la participation des délinquants aux programmes et leur récidive par la suite, aux besoins criminogènes dans un certain nombre de domaines. Selon les recherches sur des programmes correctionnels accrédités, fondés sur des recherches, pour répondre l'amélioration du potentiel de réadaptation des délinquants, le SCC continue de compter Tel qu'il est exposé à la section 2.3 « Réinsertion sociale », en ce qui concerne

Afin d'améliorer l'accès aux renseignements et aux réseaux d'information et l'intégration de ceux-ci dans le but d'accroître la sécurité et la protection, le SCC a signé, tel qu'il est exposé à la section 2.4 « Gestion génèrale », des accords sur la communication de renseignements avec divers services correctionnels provinciaux et il a resserré ses liens avec les corps policiers. Tel qu'il est indiqué dans la présente section, la classification de sécurité des délinquants est révisée régulièrement.

Résultat stratégique : « Logement et gestion des délinquants qui soient raisonnables, sûrs, sécuritaires et humains, le tout conformément aux mesures les moins restrictives possible »

et humains, le tout conformément aux mesuves les moins restrictives possible »

Résultat immédiat

Le SCC offre un milieu sûr

Saisie de drogues dans les établissements

Affiliation à des gangs

Affiliation à des gangs

Evasions des établissements

2.2 Garde



Résultat stratégique « Logement et gestion des délinquants qui soient raisonnables, surs, sécuritaires et humains, le tout conformément aux mesures les moins restrictives possible »

Un environnement sûr, sécuritaire et positif permet d'assurer la sécurité du public, du personnel et des délinquants à l'intérieur des établissements et des collectivités. Des réseaux de renseignements sûrs peuvent aider à prévenir le crime au Canada et à l'étranger. La communication de renseignements en prendre les décisions appropriées concernant les délinquants et à réagir adéquatement aux incidents, délinquants et à réagir adéquatement aux incidents, ce qui favorise la sécurité publique.

Le secteur d'activité relatif à la garde inclut les activités suivantes et les budgets qui y correspondent. Certains exemples de sous-activités sont également présentés.

	səsnəqəb tə sətivitək
917 L60 L	Sécurité Politique et services en matière de génie électronique –
0.71 1.60 1	entretien and the state of the
5 142 198	Admissions et libérations
006 778 5	Administration des peines
	Services correctionnels - Prestation et surveillance
400 248 773	Intiqôh'l û sənallisvul
611 017 001	Agents de correction
	Renseignements de sécurité et gestion des urgences
L8L 6LE 7	Transfèrements internationaux
	Logement des délinquants
	negénierie et entretien
108 270 78	Travaux et services d'entretien
****	Services d'ingénierie
700 002 00	Chauffage /Cogeneration d'énergie
168 084 67	Politique et services en matière de construction
855 657 06	rojets d'immobilisation

supigol sláboM 1.2.2

Le SCC gère divers types d'établissements pour délinquants (p. ex., des pénitenciers, des centres psychiatriques, des pavillons de ressourcement autochtones, des bureaux de district, des centres correctionnels communautaires). Le SCC travaille également avec des organismes communautaires non gouvernementaux qui gèrent des maisons de transition dans tout le pays. Un élément essentiel du mandat du SCC consiste à assurer la

14 100 délinquants se sont trouvés sous surveillance communautaire (en semi-liberté, en liberté conditionnelle totale ou en liberté d'office). Parmi ceux-ci, 94 % ont mené à bien leur période de surveillance sans être réadmis dans un établissement correctionnel. Une faible proportion (1 %) à été condamnée de nouveau pour une infraction avec violence, soit une diminution par rapport à 1999-2000 où il y en avait eu presque 2 %. Cette augmentation de la proportion de délinquants terminant avec succès leur peine dans la collectivité est encourageante et elle indique que le SCC gère efficacement le risque que présentent les délinquants.

En plus de réduire le risque pour la sécurité du public, par ses programmes de réadaptation et de surveillance des délinquants, le SCC contribue à réduire le risque pour la santé publique.

Les programmes de promotion de la santé et de traitement médical du SCC visent à satisfaire aux besoins particuliers des délinquants en matière de santé, ce qui contribue à maintenir un bon état de santé dans la collectivité quand le délinquant est libéré.

Le SCC met au point des directives détaillées concernant la planification des libérations de détenus atteints de maladies infectieuses ou d'autres maladies chroniques, notamment la maladie mentale. En plus d'avoir pour objet d'aider les délinquants, ces directives visent également à protéger davantage le public.

Le SCC reconnaît qu'il est important d'élaborer d'autres mesures du rendement dans ce secteur.



Manquement à un code de valeurs Abus de fonds règlement aun code de valeurs Abus de fonds Autres* Total	L	7	ε	I	13
Manquement au			** *	*səninA	IstoT

*Conduite inapproprié. Source : Bureau responsable de la divulgation interne d'information du SCC.-

En ce qui concerne les résultats, six demandes de renseignements ont été réglées sans enquête par un renvoi au secteur approprié dans l'organisation. Quatre demandes de renseignements ont abouti à une enquête par le bureau responsable de la divulgation interne d'information. Des mesures disciplinaires ont été prises dans deux cas (conduite inappropriée et manquement au Code de valeurs et d'éthique); les deux autres cas ont fait l'objet de mesures correctrices. Enfin, au 31 mars 2004, trois demandes de renseignements ayant trait à un manquement à un règlement étaient en cours de traitement.

Risques pour la santé et la sécurité du public

Le SCC s'efforce de garder un environnement qui soit sécuritàire pour les délinquants et sûr pour le public. L'un des indicateurs de sécurité a trait au grand nombre de personnes (p.ex., visiteurs, membres du personnel, bénévoles et entrepreneurs) qui, chaque jour, entrent dans les établissements et en sortent (environ 5 300) sans incident. Il y a très peu d'incidents impliquant des membres du public. Ces rares cas sont immédiatement signalés et les mesures appropriées sont prises. Par ailleurs, comme on l'a déjà dit, il n'y a eu aucun cas grave de voies de fait perpétrées contre un membre du personnel, au cours des deux derniers exercices.

De nombreux protocoles sont en place au sein des établissements pour assurer la sécurité des visiteurs. Par exemple, les personnes qui entrent dans les établissements peuvent être fouillées afin d'empêcher que soient introduits des articles dangereux pouvant nuire à la sécurité de l'établissement. De plus, lorsque c'est nécessaire, des mesures appropriées sont prises pour séparer les délinquants des visiteurs et du public.

Une des mesures prises par le SCC, pour réduire le risque pour la sécurité publique, consiste à examiner le risque de récidive que présente le détenu avant de le libérer. L'évaluation détermine les niveaux appropriés de surveillance communautaire. Le délinquant mis en liberté sous condition est soumis à un niveau de surveillance établi en fonction de l'évaluation du risque.

Comme il sera discuté plus en détail à la Section 2.3 Réinsertion sociale, on a constaté, ces dernières années, une augmentation du nombre de délinquants qui réussissent à mener à bien leur période de liberté sous condition dans la collectivité. En 2003-2004, quelque

Pour les définitions, voir le Lexique à l'Annexe D.

Sécurité publique Sécurité publique

Plaintes des employes pour harcelement ou discrimination

Pour un effectif d'environ 16 000 personnes, 190 plaintes de harcèlement ont été déposées par des employés en 2003-2004, soit une augmentation par rapport à 2002-2003 où on en avait reçu 151. En avril 2004, une norme nationale de formation a été introduite au sein du SCC; cette norme impose une formation « anti-harcèlement » pour les gestionnaires, les surveillants et le personnel. Il s'agit d'une activité de formation commune à la partie patronale et à la partie syndicale dans le SCC.

Des 190 plaintes de harcèlement déposées, 118 ont été soumises aux termes de la définition du harcèlement que donne le Conseil du Trésor, 4 l'ont été pour cause de discrimination et 64 pour abus de pouvoir. Sur ces 190 plaintes, 74 ont fait l'objet d'enquête dont 27 étaient fondées, 28 ont été jugées non fondées, 19 sont toujours en cours d'enquête. Parmi les autres plaintes qui ont été traitées, 49 ont été rejetées, 24 ont été réorientées, 32 sont toujours en cours d'examen et 23 ont été retirées²⁴. Lorsque des plaintes sont considérées comme fondées et lorsque c'est justifié, des mesures correctives ou disciplinaires sont imposées.

190 ■ Reçues en 2003-2004 0 35 19 97 38 カレ ■ Reçues en 2002-2003 191 20 29 ☐ Reçues en 2001-2002 134 L 23 32 29 カレ Prairies Total Pacifique Ontario Atlantique YC Québec 100 190 200 Plaintes de harcèlement reçues de la part des employés

Source : Système de gestion des ressources humaines du SCC

Divulgation interne

La politique de divulgation interne a été implantée dans le gouvernement en 2001. Elle fait en sorte que les fonctionnaires soient traités équitablement et protégés contre les représailles lorsque, de bonne foi, ils signalent des méfaits apparents. En 2002-2003, le bureau responsable de la divulgation interne d'information au SCC a reçu 38 demandes de renseignements et aucun signalement de méfaits. En 2003-2004, il y a eu 35 demandes de renseignements dont 13 ont abouti à des rapports de méfaits allégués.

 $^{^{24}}$ Le total ne fait pas 190 parce que certaines plaintes ont été déposées en 2002-2003, mais n'ont été traitées qu'en 2003-2004.



Nombre moyen de jours de maladie

2003-2004	2002- 2003	2001- 2002	-000Z		Congé de maladie
95,81	15,81	14,13	14,00		Total
88'tI t/'8I	62,21 18,05	66'11 20'21	11,21	XO-non	
67'7	Lt't	98't	61,6		Avec attestation
60°S	49,E	97'S	69'S 7L'9	CX Non-CX	du mêdecin
L6'L	99,7	£\$,8	50,2	NO HOLL	Sans attestation
01,8 01,8	£6'\$ £8'6	06,4 05,9	62,8 01,4	CX Non-CX	du médecin
01'7	L£'₽	<i>₹</i> ८°7	7,80		Congé de maladie sans solde
89°E	75°7 75°7	3,23 2,38	3,42 2,52	CX Non-CX	apiec cure

Source : Système de gestion des ressources humaines du SCC.

Recours au programme d'aide aux employés

Le Programme d'aide aux employés (PAE) est conçu pour aider les employés qui traversent une période difficile. Le programme contribue à faire du milieu de travail un environnement sain; cependant, les raisons pour lesquelles les employés y ont recours sont variées et sont souvent liées à des questions professionnelles et personnelles.

Le PAE reste un programme très utilisé par le personnel du SCC, bien que le nombre de visites ait diminué légèrement depuis le dernier exercice (de 2 754 en 2002-2003 à 2 502 en 2003-2004). Les visites portent encore sur le travail, la famille, la santé mentale et l'information générale.

corporelles (p.ex., réaction à quelque chose, 18%), des chutes (autres que dans les escaliers, 17%), des voies de fait ou des actes violents d'une autre personne (12%).

Santé et sécurité au travail

On peut également juger du caractère sain du milieu de travail d'après le nombre de plaintes déposées par les employés aux termes de l'article 127, et de refus de travailler aux termes de l'article 128 du Code canadien du travail (Partie II – organisations sous réglementation fédérale). Comme l'indique le tableau, en 2003-2004, des employés du SCC ont déposé neur plaintes en rapport avec la santé et la sécurité au travail, ce qui constitue une diminution notable par rapport à 2002-2003 (48). Il y a eu également 16 refus de travailler, dont un a éré accueilli, soit une modeste diminution par rapport à 2002-2003 (19 refus de travailler).

Santé et sécurité au travail - Plaintes et refus de travailler

6 \$002-\$007	84	3002-1002	Plaintes d'employés
			(article 127)
I	3	8	Refus de travailler
			accueilli par RHDCC
			(article 128)
SI	91	61	Refus de travailler rejeté
			par RHDCC (article
			(821

Source: Système de gestion des ressources humaines du SCC.

Absence du travail

Selon le motif invoqué, l'absence du lieu de travail peut également constituer un indicateur du caractère sain de celui-ci. Comme l'indique le tableau ci-dessous, le nombre moyen de jours de congé de maladie, parmi le personnel du SCC, a augmenté au cours des dernières années (passant de 14 en 2000-2001 à 16,6 en 2003-2004). On note des tendances semblables pour les agents de correction (CX) et les agents d'autres groupes (non-CX). Par contre, le nombre de jours de maladie avec attestation du médecin a diminué parmi le personnel du SCC (de 6,2 en 2000-2001 à 4,5 en 2003-2004).

Pour le moment, le SCC n'a pas assez de données pour déterminer si, et dans quelle mesure, le nombre de congés de maladie est lié à l'environnement du milieu de travail plutôt qu'à d'autres facteurs sans rapport avec celui-ci. Cependant, on peut raisonnablement conclure que le fait de ne pas rentrer travailler (en particulier, de prendre un congé de maladie) est attribuable jusqu'à un certain point au vieillissement de la main d'acuvre (en 2003-2004, l'âge moyen est de 41 ans pour les CX et de 45 ans pour les non-CX), à la nature stressante du milieu correctionnel et aux effets cumulatifs du travail par

postes.



Comme l'indique le tableau, au cours des deux demiers exercices, on n'a relevé aucun cas de voies de fait de la part d'un détenu qui ait entraîné une blessure grave (blessure imposant un arrêt de travail pour un certain temps). Cependant, il y a eu des voies de fait entraînant des blessures sans gravité (blessures, enforses, etc.) (voir les définitions dans le contravail, p.ex., abrasions, meurtrissures, enforses, etc.) (voir les définitions dans le Lexique à l'Annexe D). On relève une diminution du nombre de blessures sans gravité (85) l'année passée par rapport à l'année précédente (90). Le SCC prend très au sérieux ce type de comportement violent et veille à ce qu'il soit suivi de conséquences soit dans le cadre du système disciplinaire interne, soit dans le cadre de poursuites au tribunal. De toute manière, ces cas sont renvoyés à la police locale. Le SCC évalue activement son infrastructure de sécurité et ses approches de gestion des délinquants présentant le risque le plus élevé, pour trouver des moyens de réduire encore davantage le risque de comportement violent.

Nombre de blessures signalées à la suite de voies de fait à l'égard d'un employé

2003-2004	2002-2003	2001-2002	Type de blessure
0	0	7	Grave ²³
58	06	68	Sans gravité

Source: Sécurité du SOC

Blessures au travail parmi le personnel

L'examen des blessures subies sur le lieu de travail constitue un autre indicateur du caractère sain du milieu de travail pour le personnel. L'incidence des blessures est restée relativement stable ces dernières années. L'incidence des blessures entraînant un arrêt de travail pendant un certain temps (blessures invalidantes) est restée la même ces deux dernières années (4,2 % de l'ensemble des employés pour l'année civile 2002; 4 % pour 2003). De même, la proportion de blessures sans gravité a été stable ((9,7 % en 2002; 9,8 % en 2003) (pour les définitions, voir le Lexique à l'Annexe D).

Blessures au travail parmi le personnel Années civiles de 2001 à 2003

Nbre	%	oud!/	/0	on of l	
0.7.0.1.7	0/	Nbre	%	Nbre	
	d'employés		d'employés		
272	% Z't	t15	% 8'€	SLt	Blessures imposant un arrêt de travail (invalidantes)
90t I	% L'6	981 1	% 6'6	I 234	Blessures n'imposant pas d'arrêt de travail (sans gravité)
		7LS % 7't	ZLS % Z't tIS	ZLS % Z't tIS % 8'E	ZLS % Z't tIS % 8'E SLt

Dource : Système de gestion des ressources humaines du SCC

Les trois principaux types d'accidents sont : les entorses et les foulures (42 %), les meurtrissures et les confusions (14 %) et l'anxiété, le stress et autres problèmes neurologiques (7 %). Les blessures sont dues, en grande partie, à des réactions neurologiques (7 %).

 $^{^{23}}$ Une blessure grave signalée comme due à des voies de fait graves » perpétrées à l'égard du personnel. nécessairement compte du nombre de « voies de fait graves » perpétrées à l'égard du personnel.

Sécurité publique Sécurité publique

l'autre moitié portait sur des questions autres que des questions d'accès (p.ex., protection des renseignements médicaux et de santé).

Décès de délinquants - cause naturelle et suicide

Le taux de décès de cause naturelle est un indicateur de l'état de santé général d'une population. Dans ce contexte, le modèle indique une augmentation du nombre de détenus décédés de cause naturelle de 2002-2003 à 2003-2004.

Décès de délinquants

<i>L</i> 9	67	IS	Nombre total de décès de détenus
38	52	35	Décès de cause naturelle
8	7	I	Meurtre
П	12	13	Suicide
7	t	3	Surdose
9	9	7	Autre – cause inconnue

Source: Système intégré de rapports – Gestion du rendement du SCC

Cette tendance dans les décès de cause naturelle a amené le SCC à élaborer et à mettre en œuvre des lignes directrices sur les soins palliatifs afin de répondre aux besoins des détenus en phase terminale.

En 2003-2004, Il détenus se sont suicidés, parmi lesquels quatre Autochtones et une femme. L'année précédente, il y en avait eu douze. Le suicide est près de quatre fois plus fréquent chez les délinquants de sexe masculin que chez les hommes du même âge dans la société canadienne en général. La mort de chaque détenu fait l'objet d'une enquête pour établir les facteurs contribuant aux décès autres que de cause naturelle et empêcher les décès évitables en informant, surveillant et soutenant davantage les délinquants.

Résultat immédiat : Un environnement sûr et sain pour ceux et celles qui travaillent dans le système correctionnel et pour le grand public

En plus de s'assurer que les besoins des délinquants en santé physique et mentale sont reconnus et traités, le SCC est tenu de faire en sorte que le système correctionnel constitue un environnement sûr et sain pour ses employés et pour les membres du grand public.

Voies de fait causant des blessures au personnel

En appliquant des processus d'évaluation des renseignements et du risque, le SCC essaie de reconnaître à l'avance les situations où le risque peut être considéré comme inacceptable. Dans ces cas, des mesures sont prises immédiatement pour une intervention appropriée.



Le SCC aborde la prévention des maladies infectieuses sous plusieurs angles. Le Service a mis en œuvre un Programme de sensibilisation à la réception offert à tous les détenus, dès leur arrivée, par un agent des soins infirmiers qui les renseigne sur les risques pour la santé, les bons choix à faire et les services de santé disponibles dans les établissements, des détenus reçoivent du SCC une formation qui les rend apte, dans les établissements, des détenus reçoivent du SCC une formation qui les rend apte, dans le cadre du Service d'éducation et d'entraide par les pairs (SEEP) à informer leurs co-détenus sur la réduction des comportements à risque élevé. Le nombre d'établissements qui offrent le SEEP augmente depuis 3 ans, passant de 23 en 2002 à 39 en 2004. De plus, lorsque les détenus sont vus par le personnel des Services de santé au moment de la réception, ils sont avisés qu'ils peuvent demander le dépistage anonyme et l'immunisation.

Pour réduire les dommages qui se produisent inévitablement lorsque des individus s'engagent dans des comportements à risque élevé, comme la propagation de maladies infectieuses transmissibles par le sang, le SCC met à la disposition des détenus des condoms et des trousses de désinfection à l'eau de javel.

Le programme de traitement d'entretien à la méthadone (TEM) est le principal traitement médical de la toxicomanie opiacée. Il est également l'élément central des efforts du SCC pour la réduction des dommages parce qu'il constitue un moyen pour les toxicomanes de gérer leur dépendance sans faire usage de drogue injectable. En mars 2004, le SCC comptait 470 détenus sous traitement à la méthadone. La poursuite du programme TEM est comprise dans le plan de libération du délinquant. En tant que partenaire de la nouvelle Stratégie nationale antidrogue, le SCC sera en mesure d'augmenter sa capacité de repérer plus fôt les détenus présentant une toxicomanie opiacée.

Accès à des soins de santé essentiels

Les besoins essentiels des détenus en matière de santé sont satisfaits, conformément au mandat imposé par la LSCMLC. C'est-à-dire que, si une intervention est nécessaire pour protéger ou maintenir la santé ou la vie d'un détenu, par exemple, un traitement pour le cancer, le diabète, le VIH ou l'hépatite C, cette intervention est exécutée. Les détenus peuvent, cependant, avoir à attendre plusieurs mois pour avoir un rendez-vous avec un dentiste ou un spécialiste. En fait, en ce qui concerne l'accès aux soins de santé, le SCC est aux prises avec les mêmes difficultés que la collectivité canadienne et, quand les listes d'attente s'allongent pour certains traitements dans certaines régions, il en est de même à l'extérieur.

Le SCC a accordé plus de 15 000 permissions de sortir avec ou sans escorte pour des raisons médicales en 2003-2004.

Au cours de l'exercice 2003-2004, des délinquants ont déposé un total de 1 930 plaintes ou griefs en rapport avec des questions de sonté, dont 40 % portaient sur l'administration des services de santé (distribution des médicaments, disponibilité des médicains, etc.); 10 % avaient trait aux services psychologiques ou psychiatriques; et

www.csc-scc.gc.ca Sécurité publique

pleinement agréés par un comité international. dans la collectivité. Tous les programmes de traitement de la toxicomanie ont été programme dans l'établissement sont directement orientés vers un programme d'entretien de renforcement prélibératoire. Lorsqu'ils sont libérés, les délinquants qui ont suivi le

réduit les taux de réadmission et de nouvelle condamnation parmi les participants. programmes de traitement de la toxicomanie du SCC indique que ces programmes ont Comme on en parlera à la Section 2.3 "Réinsertion sociale", la recherche sur les

Prévalence des maladies infectieuses

≥ la prévention des maladies infectieuses (notamment l'immunisation) et élevé ou dangereux. Le SCC a un Programme national des maladies infectieuses axé sur : des maladies infectieuses et à prévenir les dangers reliés aux comportements à risque conséquent, le SCC a mis en œuvre plusieurs initiatives visant à empêcher la transmission La question des maladies infectieuses garde un rang élevé de priorité pour le SCC. Par

- traitement d'entretien à la méthadone; > les initiatives de réduction des dommages, notamment un programme de
- les soins, le traitement et le soutien;
- le traitement des questions juridiques, éthiques et de droits de la personne;
- la surveillance des maladies infectieuses et la recherche dans ce domaine;
- la collaboration et la coopération avec des organisations communautaires et de

santé publique.

au fait que les établissements signalent plus régulièrement les cas de VIH/sida à l'AC. de la maladie, les amène à se prévaloir davantage de la possibilité de subir des analyses et meilleure information sur le VIH/sida qui, en modifiant la perception qu'ont les détenus rigoureux des cas, à une sensibilité plus élevée des analyses de laboratoire, à une également être attribuable à plusieurs autres facteurs, notamment à un dépistage plus augmentation du nombre de cas corresponde à une hausse réelle, mais elle peut (25 cas) à 2002 (251), puis a ensuite baissé à 227 en 2003. Il est possible que cette La prévalence du VIH parmi les délinquants du SCC a augmenté régulièrement de 1990

masculin. Presque tous les cas d'hépatite B déclarés au SCC touchent des délinquants de sexe chroniques) est passé de 13 en 2000 à 43 en 2001, mais il est tombé à 17 en 2003. nombre de nouveaux cas d'infection à l'hépatite B (y compris les infections aiguës et L'hépatite B est une infection virale du foie qu'on peut prévenir par un vaccin. Le

est plus élevé chez les délinquantes de sexe féminin que chez les hommes, soit 42 % en comparativement à 1 059 en 2003, soit 42 % de plus. Le taux d'infection à l'hépatite C 747 délinquants déjà diagnostiqués comme ayant l'hépatite C ont été admis au SCC, 2 542 cas (20 %) à la fin de 2000 à 3 167 (26 %) à la fin de 2003. En 2000, Le taux d'infection à l'hépatite C a augmenté dans toutes les régions du SCC, passant de

2000 et 37 % en 2003.



Besoins en santé mentale

pour 2004-2005. la santé mentale à l'admission ainsi qu'une stratégie communautaire de santé mentale en été 2004. Suite à cela, le SCC commence l'élaboration d'une stratégie d'évaluation de efficiente possible. L'examen est terminé et le rapport a été présenté à la haute direction dispenser les soins en santé mentale nécessaires de la manière la plus efficace et la plus déterminer avec précision comment les centres fonctionnent et ce qu'il faudrait faire pour examen complet de ses centres de traitement en 2003-2004. Cet examen avait pour but de traitements prescrits au moment de l'évaluation soient appliqués, le SCC a entrepris un acerus des délinquants atteints de maladie mentale et la nécessité de faire en sorte que les nombre de plaintes et de griefs de la part de détenus à cet égard. Etant donné les besoins l'augmentation à la fois du nombre de détenus admis avec une maladie mentale et du Service à l'égard des besoins en santé mentale afin de faire face adéquatement à comparable. En outre, d'après certaines indications, il faut renforcer l'intervention du notablement plus élevées chez les délinquants que parmi un groupe de Canadiens d'âge fédérale indique clairement que l'incidence et la prévalence de la maladie mentale sont Le rapport Evaluation des desoins en soins de santé des détenus sous responsabilité

santé mentale, et 42 % des femmes prennent des psychotropes²². des hommes prennent des médicaments d'ordonnance relativement à un problème de délinquants font actuellement l'objet d'un diagnostic de problème psychiatrique; 18 % déjà été hospitalisée dans un établissement de santé mentale 21. En outre, 11 % des sujet de préoccupation pour le SCC. Près du quart (20 %) de la population carcérale a De toute évidence, les problèmes de santé mentale chez les délinquants constituent un

délinquants sont décrits à l'annexe A « Rapports consolidés ». moyens mis en œuvre par le SCC pour s'attaquer aux problèmes de santé mentale des traitements plus ciblés pour les problèmes de santé mentale des délinquants. Certains des L'une des priorités indiquées dans le RPP de 2003-2004 consistait à fournir des

Définition et traitement des besoins en matière de toxicomanie

moyenne ou élevée. De plus, les délinquants participent à des programmes d'entretien et offre dans l'établissement des programmes de traitement de la toxicomanie d'intensité mettre en œuvre un programme de traitement de la toxicomanie. Actuellement, le SCC correctionnel fédéral. Le processus d'évaluation initiale du SCC détermine la nécessité de toxicomanes (alcool ou drogue) au moment de leur admission dans un établissement Comme on l'a déjà dit, 80 % environ des délinquants ont été signalés comme

Section 2: Discussion du rendement

communauté, Aperçu statistique, Service correctionnel du Canada. Motiuk, L.L., Boe, R., et Nafekh, M. (2003). Le retour en toute sécurité des délinquants dans la

p. 10-14. médicaments prescrits chez les détenues ». Forum – Recherche sur l'actualité correctionnelle, vol. 14, n° 2, Langner, M., Barton, J., McDonagh, D., Noel, C., et Bouchard, F. (2002). « Taux de consommation de

Résultat stratégique : Un environnement sûr et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le

Divulgation interne

Résultat immédiat système correctionnel et pour le grand public

Indicateurs

- du personnel Voies de fait entraînant des blessures à l'égard de membres
- Blessures subies sur le lieu de travail (personnel)
- Absence au travail Santé et sécurité au travail
- Plaintes d'employés pour harcèlement ou discrimination Recours au programme d'aide aux employés
- Dangers pour la santé et la sécurité du public
- Résultat immédiat : Définition des besoins des délinquants en matière de santé

<u>oupisydd oinns no enioeod eob noitinifod</u>

correctionnel et pour le grand public.

et celles qui travaillent dans le système

Un environnement sûr et sain pour ceux

femmes et des Autochtones. sont plus à risque de voir leur état de santé se détériorer. Il s'agit des détenus âgés, des suicide et homicide). Il existe au moins trois sous-groupes de détenus qui, en moyenne, (psychose, anxiété, et dépression) et les taux de mortalité (toutes les causes, y compris infectieuses (hépatite B, hépatite C, VIH et tuberculose), les problèmes de santé mentale liés à la santé (tabagisme, usage de drogues injectables et toxicomanie), les maladies déterminants socio-démographiques de la santé (éducation et emploi), les comportements comparable. Cette constatation se maintient pour plusieurs indicateurs notamment les détenus est notablement moins bon que celui des membres du grand public d'un âge date, est la première de la sorte au Canada; elle affirme clairement que l'état de santé des le numéro de mars/avril de la Revue canadienne de santé publique. Cette étude, qui fera santé des détenus sous responsabilité fédérale » qui a été publié comme supplément dans En 2003-2004, le SCC a produit un rapport intitulé « Evaluation des besoins en soins de

les besoins particuliers des délinquants plus âgés. détaillée pour tous les délinquants et à élaborer un instrument d'évaluation pour cerner responsabilité fédérale achevé, on a commencé à préparer une évaluation de la santé plus Une fois le rapport Evaluation des besoins en soins de santé des détenus sous ensuite, on procède à une évaluation complète dans les deux semaines de leur admission. établissement du SCC, afin de déterminer leurs besoins immédiats sur le plan de la santé; détenus font l'objet d'une évaluation initiale dans les 48 heures de leur admission dans un individuelle de tous les détenus sur le plan de la santé s'impose. Par conséquent, les interventions et pour empêcher que les conditions se détériorent, une évaluation incombe de répondre à leurs besoins en santé. Pour assurer la qualité et l'efficacité des détenus constituent la clientèle de base du SCC et que c'est aux Services de santé qu'il L'état de santé des détenus a une incidence sur les Services de santé du fait que ces

facteurs qui définissent la « qualité de vie²⁰ »; aussi constitue-t-elle, pour le gouvernement, une priorité en vue de l'amélioration de la société canadienne. Le SCC est tenu par la loi d'offrir des soins de santé physique et mentale aux délinquants, ce qui, en définitive, contribue à améliorer la santé publique et la sécurité dans la société.

La section qui suit décrit divers indicateurs de la santé physique et mentale chez les délinquants et les employées du SCC ainsi que des indicateurs de la sécurité du public. Comme l'indique le modèle logique, le résultat stratégique du SCC en matière de « prise en charge » est constitué par un « environnement sûr et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le système correctionnel et pour le grand public ». Comme résultat immédiat dans la réalisation de ce but, le SCC doit définir les besoins des délinquants en matière de santé et y répondre, et veiller à ce que règne un environnement sûr et sain pour ceux et celles qui travaillent dans le système correctionnel et pour le grand public. Dans le Rapport sur les plans et priorités de 2003-2004, les priorités du SCC visent plus particulièrement à

- réduire les effets négatifs de la toxicomanie sur le comportement des délinquants
- réduire le risque de transmission des maladies transmissibles;
- optimiser la prestation de services de santé mentale agréés.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le SCC s'est efforcé de définir et de satisfaire les besoins des délinquants en matière de santé, en particulier dans les domaines de la toxicomanie et de la transmission des maladies infectieuses. Au moment de leur admission en établissement correctionnel fédéral, environ 80 % des délinquants ont été dont le SCC dispose pour le traitement de la toxicomanie opiacée, est le traitement d'alcool ou de drogue. Une des méthodes dont le SCC dispose pour le traitement de la toxicomanie opiacée, est le traitement d'alcontretien à la méthadone (TEM). En mars 2004, on comptait 470 détenus sous méthadone. D'après les recherches, le programme de TEM contribue à réduire le taux de le risque de transmission des maladies infectieuses, mentionnons le programme d'immunisation, le dépistage anonyme, et un programme de surveillance en collaboration avec Santé Canada. Pour ce qui est des services de santé mentale, on a effectué un premier pas en matière de santé mentale, or a effectué un mentale, ce qui constitue un premier pas en vue de la compréhension des problèmes et de marière, ce qui constitue un premier pas en vue de la compréhension des problèmes et de la marière de santé mentale, ce qui constitue un premier pas en vue de la compréhension des problèmes et de la mentale, ce qui constitue un premier pas en vue de la compréhension des problèmes et de

	2]]	duq barre correctionnel et pour le grand bub
cateurs		Résultat immédiat
Définition des besoins en santé physique	•	Définition et traitement des besoins en
Définition des besoins en santé mentale	•	santé des délinquants
Définition et traitement de la toxicomanie	•	
Prévalence des maladies infectieuses	•	
Accès aux soins de santé essentiels	•	

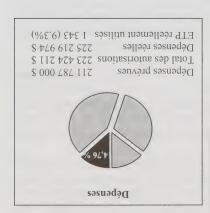
Résultat stratégique : Un environnement sûr et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le

Décès de délinquants par cause naturelle ou suicide

aux Canadiens des rapports à ce sujet (http://www.tbs-sci.gc.ca/pubs_pol/degpubs/PubsDiso/qol_f.asp).

Section 2: Examen du rendement

2.1 Prise en charge



Résultat stratégique « Un environnement súr et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le système correctionnel et yivent et travaillent dans le système correctionnel et

Le SCC met l'accent sur la préservation de la sécurité et de la santé du personnel et des délinquants ainsi que sur l'eur protection en milieu correctionnel – à l'administration centrale (AC), dans les administrations régionales (AR) tout comme dans les établissements correctionnels et les bureaux de libération conditionnelle.

La prise en charge est un secteur d'activité qui englobe les activités suivantes ainsi que les budgets qui correspondent. Le tableau énumère également certaines sous-activités.

181 134 181	loitation de la cantine des détenus	
	Buanderie	
988 194 61	Questions relatives aux détenus	
700 172 01	Entretien menager	
	Services en établissement	
504 656 15	Services d'alimentation	
5 304 933	Gestion des services techniques	
	Services aux delinquants	
3 262 089	Accords aux termes de l'article 81*	
097 770 91	stylces de pharmacie	
	Physiothèrapie	
/+C 700 /	9ivièmotqO	
74E 200 T	Services dentaires	
	Autres services cliniques	
12 495 842	ervices médicaux	
500 460 97	Services infirmiers	
72 828 604	Psychologie	
, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	Maladies infectieuses – Gestion et soutien opérationnel (AC)	
	Agrément des hôpitaux	
25 419 223	Hospitalisation à l'extérieur	
	Administration des soins de santé	
\$	Soins de santé	
	Activités et dépenses	

supigol sláboM 1.1.2

La santé de la société canadienne, tout comme le succès du pays au XXI^e siècle, dépend de la santé et du bien-être des particuliers et des collectivités. La santé est l'un des

1.3.4 Rajustement et transformation organisationnels

Le quatrième défi qui se pose pour le SCC est d'atteindre efficacement les objectifs correctionnels du Canada dans les limites des moyens dont il dispose actuellement. Conformément au discours du Trône de 2002, le SCC, comme les autres organismes, doit s'efforcer de réaffecter les ressources actuelles en fonction de ses priorités les plus importantes et de ses nouvelles initiatives.

Le SCC dispose d'une marge de manœuvre restreinte dans la réaffectation des fonds qu'il doit effectuer pour apporter les changements aux programmes et aux opérations s'il veut gérer efficacement le nouveau profil des délinquants. Environ 89 % des coûts de fonctionnement de ses établissements, qui constituent la plus grande partie de son budget, sont fixes ou semi-variables.

Le profil en évolution des délinquants oblige le SCC à renouveler son personnel en recrutant des personnes d'horizons divers, dotées de compétences et d'habiletés nouvelles. Il faut recruter des professionnels de la santé compétents et maintenir ceux-ci en poste; il s'agit d'un défi de taille au moment où il y a une pénurie de ces professionnels dans la société. Il lui faut également fournir au personnel en place le recyclage et les nouvelles connaissances nécessaires. Or, les progrès de la technologie offrent de nouvelles possibilités pour la formation, l'apprentissage et l'avancement professionnel.

En outre, la complexité accrue de la population carcérale oblige le SCC à mieux cibler ses approches s'il veut offrir un environnement correctionnel sûr et sain, qui soit propice aux interactions entre les délinquants, le personnel et la collectivité. Plus que jamais, les conditions inhérentes à l'environnement correctionnel nécessitent l'élaboration de systèmes de soutien du personnel. Il faut effectuer les travaux de recherche requis pour systèmes de soutien du personnel. Il faut effectuer les travaux de recherche requis pour sermettront de faire face aux problèmes et des outils de soutien plus efficaces, qui permettront de faire face aux problèmes qui surgissent sur les plans de la santé et de la sécurité. En outre, on est de plus en plus conscient des avantages que comporte, pour une approche correctionnelle judicieuse, la mise en commun des renseignements, des travaux de recherche et des programmes au Canada et à l'étranger.

comportement criminel et il a élaboré des interventions fondées sur la recherche pour s'attaquer aux facteurs à l'origine du comportement criminel. Il s'agit notamment de programmes de réadaptation fondée sur la théorie cognitive appliqués à la résolution de problèmes, à l'apprentissage du raisonnement et à l'autocontrôle qui se sont révélée efficaces pour modifier le comportement criminel. Le SCC offre également des programmes d'alphabétisation et d'employabilité qui permettent aux délinquants d'acquérir les compétences dont ils ont besoin pour fonctionner efficacement dans la société. Il a également élaboré, avec l'aide de bénévoles et de spécialistes de la collectivité, un certain nombre de systèmes de soutien pour les délinquants.

Les délinquants sous surveillance dans la collectivité risquent le plus de récidiver dans les trois premiers mois suivant leur mise en liberré. La plupart des délinquants commettent leurs crimes dans les villes et c'est dans les villes qu'ils retournent après leur mise en liberré, dans des collectivités qui parfois n'ont pas les programmes ni les services appropriés ou encore les ressources suffisantes pour répondre à leurs besoins.

On observe un durcissement de l'opinion publique, qui réclame des méthodes plus restrictives pour les délinquants violents. Toutefois, le pourcentage d'appui de la population à la libération conditionnelle des délinquants qui n'ont pas commis de crimes violents est, en fait, élevé et il continue de croître. En 1998, 75 % de la population était favorable à la libération conditionnelle des délinquants non violents. En 2001, cet appui avait augmenté, passant à 80 $\%^{19}$.

Il est de plus en plus reconnu que la participation des collectivités est essentielle à l'élaboration de solutions durables qui peuvent permettre le développement social et, par voie de conséquence, la prévention du crime et la réinsertion sociale des délinquants sans danger pour le public. Il est également de plus en plus reconnu que les approches faisant appel à la collaboration des ministères, des administrations et des spécialistes de la collectivité sont essentielles pour une utilisation responsable des fonds publics dans la prévention du crime et la réadaptation des délinquants.

Le SCC doit donc travailler en partenariat afin de dissiper les mythes et de mettre au point des approches qui permettront de doter les collectivités des moyens requis pour réduire le crime, d'accroître l'aide fournie aux délinquants pour qu'ils réintègrent la société sans danger pour le public. Cela consiste à trouver des moyens de réduire le fardeau administratif des collectivités et d'axer les initiatives sur les besoins des collectivités pour qu'elles y répondent.

La poursuite des efforts entrepris pour nouer des relations plus efficaces et plus solides avec les collectivités et pour mieux intégrer et cibler les méthodes employées pour les services correctionnels communautaires devrait influer de façon positive sur la capacité du SCC de réinsérer les délinquants dans la société plus efficacement, de façon plus sûre et au moment opportun.

¹⁹ Roberts, J. La peur du crime et les attitudes à l'égard de la justice pénale au Canada: Bilan des dernières tendances 2001-2002, Département de criminologie, Université d'Ottawa.

Les délinquants autochtones commettent de plus en plus leurs crimes dans les villes et y retournent après avoir purgé leur peine. Ce ne sont pas toutes les collectivités, où retournent les délinquants, qui peuvent leur offrir le soutien social et culturel dont ils ont besoin pendant qu'ils sont sous surveillance et à l'expiration de leur peine.

Les délinquants autochtones (24 %) sont plus susceptibles que les délinquants non autochtones (19 %) de purger une peine dans un établissement à sécurité maximale, d'être classés comme risquant fortement de récidiver (74 % contre 57 %), d'avoir déjà comparu devant un tribunal de la jeunesse (64 % contre 45 %) et d'avoir vu leur mise en liberté sous condition révoquée (47 % contre 41 %) 18 .

Même si le SCC ne peut pas influer directement sur le taux global d'incarcération, il peut contribuer à réduire la réincarcération et à favoriser les partenariats avec les collectivités pour la conception d'approches communautaires novatrices de guérison et de réinsertion sociale des délinquants. Au cours des dernières années, la réduction des taux de réincarcération des délinquants autochtones a progressé. Toutefois, le SCC doit continuer de recourir à des approches concertées avec les collectivités et les conseillers en matière d'étaboration, de mise en œuvre et d'évaluation de programmes à l'intention des délinquants afin de réaliser d'autres progrès dans ce domaine.

Le SCC doit renforcer et étendre ses partenariats avec les autres ministères et organismes afin d'élaborer des approches plus intégrées et plus ciblées de la réduction de la surreprésentation des Autochtones dans les services correctionnels. L'établissement de stratégies concertées plus intégrées et plus ciblées en matière de prestation de services devrait accroître la sécurité publique et renforcer la capacité des collectivités d'aider les délinquants à réintégrer la société.

1.3.3 Renforcement de la capacité des collectivités

Afin de réaliser son mandat, le SCC doit de plus en plus soigner ses relations avec les collectivités qu'il sert. Le SCC ne pourra obtenir du succès dans ses efforts de réinsertion sociale des délinquants que si les citoyens et les collectivités comprennent bien l'importance que revêt leur participation au processus de réinsertion sociale. Il est capacité que les collectivités aient les programmes, les connaissances, l'expertise et la capacité nécessaires pour offrir des services aux délinquants et à leurs familles si l'on veut que ceux-ci aient l'aide dont ils ont besoin pendant leur incarcération et leur réinsertion sociale et qu'ils continuent de respecter la loi tout au long de leur vie. Le SCC a un rôle à jouer pour préparer les collectivités à accueillir les délinquants.

En outre, le SCC peut aider dans une grande mesure les collectivités à assurer la réinsertion sociale des délinquants sans danger pour le public. Il peut les informer sur les croyances, les attitudes, les comportements et les intentions qui contribuent au comportement criminel. Le SCC a conçu des outils pour mesurer le potentiel de

Trevethan, S., Moore, J.P., et Rastin, C.J. (2003). Profil des délinquants autochtones incarcérés dans un pénitencier fédéral ou purgeant leur peine dans la collectivité. Forum, Recherche sur l'actualité correctionnelle, vol. 14, n° 3.

fardeau des services de santé. de soins pour des maladies chroniques et de soins palliatifs qui alourdissent d'autant le susmentionnés et la tendance générale au vieillissement, on a besoin de services de santé, que chez les autres Canadiens du même âge. Etant donné les problèmes de santé santé et de consommation de médicaments sont également plus élevés chez les détenus détenus que chez les autres Canadiens du même âge15. Les taux d'utilisation des soins de comme le diabète et les maladies cardiovasculaires est beaucoup plus élevée chez les des délinquants sous responsabilité fédérale, la prévalence de maladies chroniques celle des autres Canadiens. Selon une évaluation des besoins en matière de soins de santé D'après les études, dans l'ensemble, la santé des détenus est beaucoup moins bonne que

canadienne. fréquent chez les délinquants que chez les hommes du même âge dans la société sont vu prescrire des médicaments à cet égard¹⁴. Le suicide est près de quatre fois plus psychiatriques ont été diagnostiqués chez 11 % des délinquants. Dix-huit pour cent se hospitalisée dans un établissement de santé mentale par le passé, et des problèmes délinquantes que chez les délinquants. Vingt pour cent de la population carcérale a été le reste de la population. Les taux de la plupart des troubles sont plus élevés chez les prévalence des troubles mentaux est beaucoup plus importante chez les détenus que chez Les problèmes de santé mentale en particulier suscitent des préoccupations. La

l'aide à leur apporter lorsqu'ils éprouvent les problèmes de santé susmentionnés. Le SCC doit gérer les défis supplémentaires que posent le contrôle des délinquants et

1.3.2 Surreprésentation des délinquants autochtones

beaucoup plus de démêlés avec le système de justice pénale lorsqu'ils étaient jeunes de l'alcool et d'autres drogues et de problèmes d'emploi, par exemple) et ils ont eu suite d'un crime de violence, ils ont des besoins beaucoup plus grands (à cause de l'abus autochtones sont généralement plus jeunes, ils sont plus susceptibles d'être incarcérés par 16 % des délinquants sous responsabilité fédérale¹⁶. En tant que groupe, les délinquants comptent que pour 3 % de la population canadienne adulte, ils constituent néanmoins délinquants autochtones dans le système correctionnel. Même si les Autochtones ne Comme il est mentionné plus haut, il y a toujours une surreprésentation importante des

correctionnelle, vol. 14, n° 3.

Système statistique sur les maladies infectieuses du SCC.

Direction de la santé, Service correctionnel du Canada. Évaluation des besoins en soins de santé des communauté, aperçu statistique, avril 2003, Service correctionnel du Canada. 14 Motiuk, L.L., Boe, R. et Vafekh, M. (2003). Le retour en toute sécurité des délinquants dans la

vol. 95, n° 1, mars/avril 2004. détenus sous responsabilité fédérale au Canada, publié dans La revue canadienne de santé publique,

pénitencier fédéral ou purgeant leur peine dans la collectivité. Forum, Recherche sur l'actualité Trevethan, S., Moore, J.P., et Rastin, C.J. (2003). Profil des délinquants autochtones incarcérés dans un en liberté sous condition - décembre 2003, Solliciteur général du Canada. Motiuk, L., Boe, R. et Nafekh, M. (avril 2003). Aperçu statistique: Le système correctionnel et la mise



La population carcérale sous responsabilité fédérale évolue au même rythme que la société canadienne⁶. Faire face à l'évolution du profil des délinquants dans les établissements et dans la collectivité constitue un défi de taille pour le SCC, car les antécédents des délinquants sont devenus de plus en plus diversifiés. Les antécédents criminels des délinquants sous responsabilité fédérale sont maintenant plus lourds. Quatre-vingt-dix pour cent des hommes ont déjà été reconnus coupables d'un crime à l'âge adulte ou pendant leur adolescence. Environ le tiers (35 %) des délinquants et 21 % des délinquantes purge une peine de plus de 10 ans.

Un grand nombre (74%) de délinquants sous responsabilité fédérale ont des antécédents professionnels instables et n'ont pas terminé leurs études secondaires (78%). Près de 80% des délinquants se montrent peu aptes à régler leurs problèmes, agissant par impulsivité (79%), et incapables de faire des choix (72%).

Les délinquants associés à des gangs et au crime organisé continuent de poser un défipour le SCC. Ceux-ci constituent maintenant 15 % de la population carcérale. On prévoit que cette tendance à la hausse se poursuivra par suite de la modification de la loi et du succès remporté par les escouades mixtes chargées d'appliquer la loi. De plus, les de inquants âgés – 50 ans ou plus – qui nécessiteront différents genres d'interventions et délinquants âgés – 50 ans ou plus – qui nécessiteront différents genres d'interventions et délinquants âgés représentent maintenant 18 % des délinquants. De même, les délinquantes représentent maintenant près de 4 % de la population carcérale sous délinquants autochtones dans le système correctionnel. Même si les délinquants autochtones dans le système correctionnel. Même si les délinquants autochtones dans le système correctionnel. Même si les délinquants des délinquants sous responsabilité fédérale.

S'ajoutent aux défis inhérents à la complexité croissante des besoins des délinquants et des risques qu'ils présentent des défis importants sur le plan de la santé. Ainsi, les taux élevés d'alcoolisme et de toxicomanie chez les délinquants (80 %) ont de lourdes répercussions sur le comportement criminel et la santé publique¹⁰. Les délinquants enregistrent un taux élevé d'usage de drogues injectables et de comportements à risque comme le tatouage et le perçage corporel et un taux élevé de prévalence de facteurs de risque de contracter la tuberculose¹¹. Ces facteurs aanté expliquent les taux élevés de maladies infectieuses chez les délinquants (p. ex. hépatite C, 26 %)¹².

Section 2: Discussion du rendement

Evaluation de la recherche Service correctionnel du Ganada

Direction de la recherche, Service correctionnel du Canada.

Tévaluation de la population de délinquants sous responsabilité Jédérale : profil et prévisions, juillet 2004, Direction de la recherche, Service correctionnel du Canada.

Service correctionnel du Canada, Système de gestion des délinquants.
9 Solliciteur général du Canada (déc 2003). Aneron statistique : Le système

⁹ Solliciteur général du Canada (déc. 2003), Aperçu statistique : Le système correctionnel et la mise en liberté sous condition.

¹⁰ Motiuk, L.L., Boe, R. et Vafekh, M. (2003). Le retour en toute sécurité des délinquants dans la communauté, aperçu statistique, avril 2003, Service correctionnel du Canada.
¹¹ Direction de la santé, Service correctionnel du Canada. Évaluation des besoins en soins de santé des

Direction de la sante, service confecton du Canada, publié dans La revue canadienne de santé publique, vol. 95, nº 1, mars/avril 2004.

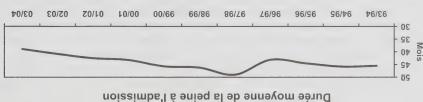
¹² Système statistique sur les maladies infectieuses du SCC.

Sécurité publique Sécurité publique

la nécessité de procéder à un rajustement et à une transformation des pratiques et des systèmes généraux pour faire face à ces nouvelles exigences d'une manière responsable sur le plan financier.

1.3.1 Évolution du profil du délinquant

Le nombre de nouveaux délinquants admis au cours des quatre dernières années a été constant, soit environ 4 200 par année tout comme le nombre de délinquants en liberté sous condition, en grande partie à titre de mesure préventive, qui ont été admis de nouveau, soit environ 3 200 sur environ 14 100 délinquants par année. En moyenne, le nombre de peines d'une durée déterminée a diminué depuis 1997-1998 (49 mois). En 2003-2004, la durée moyenne d'une peine s'établissait à 38,9 mois.



Source : Système intégré de rapport - Gestion du rendement du SCC.

Dans l'ensemble, la population carcérale a diminué légèrement pour s'établir à environ $20\,700$ à n'importe quel moment, et le pourcentage de délinquants dans la collectivité est constant, quel que soit le moment, soit 40 %.

Le nombre de mises en liberté à également été constant au cours des quatre dernières années même si le pourcentage de mises en liberté discrétionnaires (p. ex. semi-liberté et libération conditionnelle totale) par rapport à l'ensemble des mises en liberté est passé de près de 35 % à 31 %. (pour de plus amples renseignements, voir la Section 2.3 « Réinsertion sociale »).

Les mesures législatives créant une nouvelle catégorie, soit les « délinquants à contrôler » sont entrées en vigueur en août 1997. Il s'agissait d'une désignation tout à fait nouvelle et d'une nouvelle forme de surveillance dans la collectivité, qui commence au moment de l'expiration de toutes les peines d'incarcération. Le tribunal désigne une personne comme délinquant à contrôler et détermine la durée de la période de contrôle après que la délinquant à contrôler et détermine la durée de la période de contrôle après que la délinquants à contrôler sous surveillance (51 au 31 mars 2004) comparativement à la population totale sous surveillance. Ce groupe de délinquants augmente constamment au rythme d'un à deux cas par mois, et il est prévu que cette croissance se poursuivra à mesure que les tribunaux rendront plus d'ordonnances de surveillance de longue durée (OSLD).

(0750)

leur participation au processus de réinsertion sociale. Il est capital que les collectivités asient les programmes, les connaissances, l'expertise et la capacité nécessaires pour offrir des services aux délinquants et à leurs familles si l'on veut que les délinquants aient l'aide dont ils ont besoin pendant leur incarcération et leur réinsertion sociale et qu'ils accueillir les délinquants sous surveillance et après la fin de leur peine en établissant des accueillir les délinquants sous surveillance et après la fin de leur peine en établissant des partenariats avec les collectivités pour offrir aux délinquants des activités, des programmes et des services de soutien.

En outre, le SCC peut aider dans une grande mesure les collectivités à prévenir le crime. Il peut les informer sur les croyances, les attitudes, les comportements et les intentions qui contribuent au comportement criminel en les aidant à s'attaquer aux facteurs liés au crime. Le SCC a conçu des outils pour mesurer le potentiel de comportement criminel et il a élaboré des interventions fondées sur la recherche pour aborder les facteurs contributifs. Il s'agit notamment de programmes de réadaptation fondés aur la théorie contributifs. Il s'agit notamment de problèmes, à l'apprentissage du raisonnement et à l'autocontrôle qui se sont révélés efficaces pour modifier le comportement et à permettent aux délinquants d'acquérir les compétences et les habiletés dont ils ont besoin pour fonctionner efficacement dans la société. Il a également élaboré, avec l'aide de bénévoles et de spécialistes de la collectivité, un certain nombre de systèmes de soutien pour les délinquants et leurs familles. Par exemple, les cercles de soutien et de pour les délinquants et leurs familles. Par exemple, les cercles de soutien et de pour les délinquants et leurs familles. Par exemple, les cercles de soutien et de responsabilité sont un programme qui s'adresse aux délinquants sexuels après leur mise en liberté. Ces initiatives, et bien d'autres, sont importantes pour la prévention.

1.3 Risques et défis

La sécurité publique est une condition préalable au développement économique et social et à la qualité de vie dans toutes les collectivités. Les Canadiens apprécient le fait que le système de justice pénale contribue à l'avènement d'une société où les familles peuvent vivre sans craindre le crime et la violence et où les entreprises sont prospères. De plus, les résultats montrent que l'approche du Canada à l'égard de la justice pénale a généralement été efficace pour prévenir le crime et y faire face.

Le SCC doit surveiller et mettre à jour ses politiques et ses processus pour s'adapter à l'évolution de l'environnement d'une manière conforme aux objectifs et aux principes de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC). Le RPP de 2003-2004 a défini quatre grands défis à relever :

- l'évolution du profil des délinquants;
- □ la surreprésentation des délinquants autochtones;
- ☐ la nécessité de renforcer la capacité des collectivités d'aider les délinquants sous surveillance et après leur peine afin de prévenir leur récidive;

	Le rendement du Canada 2003	
Indirecte	Directe	Тһѐте
Réduction des coûts sociaux de la	Prestation de programmes et de services qui	La vigueur et la
criminalité.	réduisent la récidive.	sécurité des collectivités
Protection des droits des citoyens par	Renforcement de la capacité des collectivités	canadiennes
l'établissement de collectivités plus sûres.	d'offrir des programmes et des services	
	répondant aux besoins des groupes à risque, au	
	moyen de partenariats et d'ententes officielles	
	avec le secteur bénévole.	
	Particination des Canadians ne servicinistred	
	Participation des Canadiens au système correctionnel afin d'augmenter le bien-être	
	général.	
Amélioration de la santé publique.	Surveillance et contrôle des maladies infectieuses	La santé des
	dans les pénitenciers fédéraux.	Canadiens
Réduction des coûts du système de soins		
de santé.	Réduction de la consommation de drogues et de	
	la propagation des maladies infectieuses.	
	Réinsertion sociale des délinquants sans danger	
	pour le public.	
Réduction de la pollution et utilisation de	Minimisation des effets négatifs des activités	L'environ-
ressources durables dans les activités du	du SCC sur l'environnement grâce à sa stratégie	ne ment au
SCC.	de développement durable.	Canada
Rupture du cycle de la pauvreté pour les	Elèvation du niveau d'instruction des délinquants	Les avenues de
enfants et les familles à risque.	au moyen de programmes d'alphabétisation et de	développement
Réduction du coût économique de la	formation de base des adultes.	économique et l'innovation
criminalité.	Enseignement de compétences professionnelles	HOMB CHILL
	et augmentation de l'employabilité des	
Contribution à l'établissement d'un	délinquants	
environnement communautaire sûr,		
essentiel au commerce.		

1.2.2 Approache correctionnelle

La politique correctionnelle du Canada s'appuie sur une approche intégrée du contrôle et de l'aide des délinquants. La sécurité du public est la priorité absolue dans toutes les décisions prises. Les politiques sont fondées sur l'hypothèse voulant que le meilleur moyen de protéger le public consiste à assurer la garde sûre et sécuritaire et la mise en liberté graduelle et surveillée des délinquants.

Conformément aux objectifs visés par le gouvernement dans le discours du Trône du 2 février 2004, le SCC considère l'établissement de relations positives et réciproques avec les collectivités canadiennes comme étant d'intérêt stratégique pour la réalisation de son mandat. Le SCC ne pourra obtenir du succès dans ses efforts de réinsertion sociale des délinquants que si les citoyens et les collectivités comprennent l'importance que revêt des délinquants que si les citoyens et les collectivités comprennent l'importance que revêt

⁵ Etablic dans Le rendement du Canada 2003, Conseil du Trésor du Canada, http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/03/cp-rc_f.asp.



1.2 Rendement

1.2.1 Contribution du SCC aux résultats pour les Canadiens

Le SCC apporte une contribution directe et une contribution indirecte à la qualité de vie des Canadiens. Il contribue de façon directe au renforcement et à la sécurité des collectivités canadiennes en préparant les délinquants à une réinsertion sociale sans risque pour la collectivité.

Le Service contribue aussi à l'élaboration de stratégies applicables à l'ensemble de l'administration fédérale dans des domaines comme la toxicomanie, le crime organisé, la protection des enfants, la violence familiale et l'aide aux victimes d'actes criminels. Compte tenu de la représentation disproportionnée des Autochtones dans la population carcérale, le SCC doit aider à combler l'écart socio-économique qui existe entre les Autochtones et les non-Autochtones au Canada. Il contribue à combler cet écart en travaillant en collaboration avec les collectivités autochtones en vue de renforcer leur rôle dans la prestation de programmes et de services correctionnels répondant aux besoins de leurs membres. De plus, le SCC répond aux besoins particuliers des Autochtones en matière de programmes et de guérison et il reconnaît les besoins spéciaux des délinquants matière de programmes et de guérison et il reconnaît les besoins spéciaux des délinquants matière et métis, ce qui lui permet de combler l'écart.

En réalisant son mandat, le SCC contribue aux progrès dans les domaines de la santé publique, de l'économie et de l'environnement. Ses contributions sont résumées ci-dessous.

Sécurité publique Www.csc-scc.gc.ca

l'IIJ consiste à améliorer l'échange de renseignements entre les organismes de justice pénale et d'application de la loi pour accroître la sécurité et la protection du public en établissant un mécanisme national moderne d'échange de renseignements appelé Réseau canadien d'information pour la sécurité publique (RCISP).

Le SCC compte également sur la collaboration de divers organismes consultatifs afin d'éclairer et de renforcer ses stratégies et d'améliorer ses résultats concernant des questions précises relatives à des groupes de délinquants particulières, comme les Autochtones, les membres des minorités visibles et les femmes détenues.

Les Canadiens peuvent aider et contribuent à bâtir des collectivités sûres, sécuritaires et fortes. Environ 600 citoyens représentant leurs collectivités locales font partie de 105 comités consultatifs de citoyens (CCC) dans les établissements et la collectivité⁴. Les membres des CCC donnent au SCC des conseils aur ses activités et leurs répercussions au sein de la collectivité, ils fournissent une répercussions au sein de la collectivité, ils fournissent une

Bénévoles

Environ 10 000 bénévoles dans le cadre:

du tutorat

de visitées

- sətisiv əb
- a d'activités récréatives
- constructives

 d'activités spirituelles
- ae cercles de soutien et de responsabilité

1.1.4 Secteurs d'activité

Le SCC compte quatre grands secteurs d'activité : la prise en charge, la garde des délinquants, la réinsertion sociale ainsi que la gestion générale. Chaque secteur vise un résultat stratégique particulier.

rétroaction sur les pratiques du Service et font le lien entre le SCC et les collectivités.

Prise en charge — Un environnement sûr et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le système correctionnel et pour le grand public;

Garde — Logement et gestion des délinquants qui soient raisonnables, sûrs, sécuritaires et humains, le tout conformément aux mesures les moins restrictives possibles;

Péinsertion sociale — Réinsertion sociale des délinquants efficace et sans danger pour le

Gestion générale — Services de gestion générale qui viennent appuyer la prise en charge, la garde et la réinsertion sociale des délinquants, et des partenariats qui favorisent la réalisation du mandat et de la Mission du SCC.

⁴ Les CCC sont constitués de citoyens bénévoles des collectivités où se trouvent un pénitencier, un bureau de libération conditionnelle ou un centre correctionnel communautaire (CCC) relevant de l'administration fédérale.



Le SCC compte un effectif très diversifié et dynamique. Quarante-quatre pour cent des membres du personnel sont des femmes. Environ 4 % des employés du SCC proviennent des minorités visibles, et environ 6 % sont autochtones. La moitié de tout le personnel affecté aux unités opérationnelles du SCC est représentée par deux groupes professionnels qui pour l'essentiel sont exclusifs au SCC. Les agents de correction constituent 42 % de l'effectif et les agents de libération conditionnelle et les agents de programmes, 11 %. Les administrations régionales et l'administration centrale sont programmes, 11 % ces administrations régionales et l'administration centrale sont programmes, 11 % ces administratifs et généraux.

I.I.3 Partenaires

Le SCC travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires; ceux-ci représentent de nombreux groupes, dont les collectivités et les organismes autochtones, les organismes religieux, les universités et les collèges, les syndicats et les organismes non gouvernementaux (www.csc.scc.gc.ca/text/partners f.shtml). Le SCC compte également pour partenaires des ministères et des organismes appartenant à tous les ordres de gouvernement du Canada et, en particulier, les membres du système de justice pénale, le Bureau de l'enquêteur correctionnel et les organismes centraux. En outre, le SCC entretient des liens de partenariat avec les autres services correctionnels en place au pays et à l'étranger pour la prestation directe de services ou à des fins d'apprentisaage. Au Canada, il existe des partenariats entre les organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux et avec les municipalités canadiennes par l'entremise des relations du Service avec la Fédération canadienne des municipalités (FCM).

Le SCC collabore dans une grande mesure avec la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC). La CNLC (www.npb-cnlc.gc.ca), organisme qui fait partie du portefeuille de la Sécurité publique et de la Protection civile, a le pouvoir exclusif, en vertu de la LSCMLC, d'accorder, de refuser, d'annuler ou de révoquer la semi-liberté et la libération conditionnelle totale (c.-à-d. les mises en liberté sous condition). La délinquants jusqu'à la fin de leur peine. En outre, elle décide de la mise en liberté sous condition des délinquants dans les provinces et les territoires qui ne possèdent pas leur propre commission des libérations conditionnelles et elle doit décider d'accorder, de refuser ou de révoquer la réhabilitation aux termes de la Loi sur le casier judiciaire et du refuser ou de révoquer la réhabilitation aux termes de la Loi sur le casier judiciaire et du Canada.

Les partenaires du système de justice pénale du Canada collaborent dans l'exercice de leurs fonctions: ils peuvent et doivent échanger des renseignements à divers moments. Pour prendre des décisions judicieuses, il faut disposer d'une information précise, complète et à jour. Le SCC collabore avec ses partenaires à l'établissement d'un système électronique intégré – le Réseau canadien d'information pour la sécurité publique – qui devrait permettre dans une large mesure de faire en sorte que les personnes qui ont besoin des renseignements y aient accès lorsque c'est nécessaire. Un volet de ce réseau, l'Initiative d'intégration de l'information de la justice (III), a été entrepris en 1999 pour donner suite à l'engagement qu'a pris le gouvernement fédéral de renforcer la sécurité donner suite à l'engagement qu'a pris le gouvernement fédéral de renforcer la sécurité donner suite à l'engagement qu'a pris le gouvernement fédéral de renforcer la sécurité donner suite à l'engagement qu'a pris le gouvernement fédéral de renforcer la sécurité donner suite à l'engagement qu'a pris le gouvernement fédéral de renforcer la sécurité donner suite à l'engagement qu'a pris le gouvernement fédéral de renforcer la sécurité problique et la confiance des Canadiens dans le système de justice pénale. Le mandat de

Les délinquants sous responsabilité fédérale constituent environ 3 % des personnes incarcérées au Canada chaque année, et environ 7 % des délinquants dans la collectivité qui font l'objet d'une surveillance sous une forme ou une autre².

Le SCC gère des pénitenciers, des centres correctionnels communautaires et des bureaux de libération conditionnelle, ainsi qu'un centre de recherche sur la toxicomanie, cinq collèges du personnel régionaux, un centre d'apprentissage en gestion correctionnelle et une administration centrale. Outre les établissements exploités par l'administration fédérale, le SCC s'associe avec des organismes non gouvernementaux, issus de la collectivité, qui gèrent environ 200 établissements résidentiels communautaires (ERC) dans tout le pays.

Le SCC gère également divers accords d'échange de services (AES) conclus avec les autorités correctionnelles provinciales et territoriales pour offrir des services et des programmes correctionnels spécialisés. Il existe également des accords avec les collectivités autochtones pour la prestation de programmes et de services destinés aux délinquants services destinés aux délinquants

En outre, CORCAN

(www.csc.scc.gc.ca/text/pvgrm/corcan/home_f.shtml), organisme de service spécial³, offre de la formation

Effectif

- de santé

 Environ 16 000 employés

 A % Jont partie des services

 Environ et de libération

 contection et de libération

 conditionnelle

 Fraire des services
- h %) on purite des services de santé 9% font partie des services de soutien opérationnel et technique (p. ex. travailleurs d'hôpital, électriciens, travailleurs des installations

d'èlectricité et de chauffage

2002-2003 Coût annuel moyen du maintien des délinquants à différents niveaux de sécurité

Femmes : Réc. max. : 110 213 \$
Séc. moy. : 69 716 \$
Séc. min. : 69 239 \$

Dans un centre correctionnel communautaire Hommes et femmes : 42 202 \$

En liberté conditionnelle* Hommes et femmes : 19 527 \$

En moyenne, il en coûte 64 464 \$ pour maintenir un délinquant dans le système correctionnel fédéral

*comprend les coûts de surveillance des délinquants dans la collectivité et de logement de ceux-ci dans les établissements résidentiels communautaires.

professionnelle et de la formation en employabilité aux délinquants incarcérés dans les établissements fédéraux ainsi que des services de soutien dans 25 collectivités réparties un peu partout au Canada pour aider les libérés conditionnels à obtenir un emploi.

²Carrière, D. (2003). « Services correctionnels pour adultes au Canada, 2001-2002 », *Juristat*, Centre canadien de la statistique juridique.

⁵ Un organisme de service spécial (OSS) est une unité opérationnelle dans un ministère qui fonctionne aux termes d'un accord cadre approuvé par le sous-ministre, le ministre et le Conseil du Trésor.

0

SI

Le Service correctionnel du Canada (www.csc-scc.gc.ca) est un organisme du portefeuille de la Sécurité publique et de la Protection civile. Avec ses partenaires du système de justice pénale, le SCC s'emploie à maintenir la sécurité publique.

Le SCC a adopté sa Mission en 1989. La Mission du SCC met l'accent sur la responsabilité qui incombe au Service d'encourager et d'aider activement les délinquants à devenir des citoyens respectueux des lois en jouant un rôle actif dans leur réadaptation. En outre, elle énonce l'obligation qu'a le SCC de rendre compte au Parlement et aux Canadiens des résultats correctionnels obtenus dans la protection de la société.

Le cadre législatif du système correctionnel et de la mise en liberté sous condition a été modernisé en 1992 par la proclamation de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC).

(http://laws.justice.gc.ca/fr/C-44.6/index.html). La protection de la société est le critère prépondérant pour

Ce que nous saisons

- Gèrer les peines de deux ans ou plus deux ans ou plus diètenus à une mise en liberté sans danger pour le public et en temps
- nuvoqqo

 Surveiller et aider

 les délinquants en

 liberte sous

toutes les décisions relatives aux délinquants et à leur mise en liberté.

Un sous-comité du Comité permanent de la justice et des droits de la personne a procédé à un examen de la LSCMLC en LSCMLC en LSCMLC en conrectionnels énoncés dans la LSCMLC.

Le SCC est également guidé dans l'exécution de son mandat par de nombreux règlements et de nombreuses autres lois, politiques et conventions internationales (environ 60).

noitasinagyO 2.1.1

Le SCC est présent dans toutes les provinces et tous les territoires – d'un océan à l'autre — tant dans les grands centres urbains aux populations de plus en plus diversifiées que dans les collectivités inuites éloignées du Nord. Les établissements et les centres communautaires du SCC fonctionnent jour et nuit, 365 jours par année.

Au cours d'une journée type, on comptait 12 400 délinquants dans des établissements correctionnels fédéraux et 8 300 délinquants sous responsabilité fédérale placés sous surveillance dans la collectivité.

de compétence fédérale

- 54 pénitenciers*

 17 centres correctionnels
 communautaires
- conditionnelle

* Comprend les centres de traitenciers. et les annexes dans les pénitenciers.

Sécurité publique Www.csc-scc.gc.ca

Section 1 – Contexte¹

1.1 Raison d'être

I.I.1 Mandat, Mission et valeurs fondamentales

Notre mandat

Le mandat du Service correctionnel du Canada (SCC) au sein du système de justice est énoncé dans la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC). Le SCC vise à contribuer au maintien d'une société juste, vivant en paix et en sécurité :

en assurant l'exécution des peines par des mesures de garde et de surveillance sécuritaires et humaines;

en aidant, au moyen de programmes appropriés dans les pénitenciers ou dans la collectivité, à la réadaptation des délinquants et à leur réinsertion sociale à titre de citoyens respectueux des lois.

Notre Mission

Le Service correctionnel du Canada, en tant que composante du système de justice pénale et dans la reconnaissance de la primauté du droit, contribue à la protection de la société en incitant activement et en aidant les délinquants à devenir des citoyens respectueux des lois, tout en exerçant sur eux un contrôle raisonnable, sûr, sécuritaire et humain.

valeurs suivantes :

Nos valeurs fondamentales

Valeur fondamentale 1 Nous respectons la dignité des individus, les droits de tous les membres de la société et le potentiel de croissance personnelle et de développement des êtres humains.

Valeur fondamentale 2 Nous reconnaissons que le délinquant a le potentiel de vivre en tant que citoyen respectueux des lois.

Valeur fondamentale 3 Nous estimons que le personnel du Service constitue sa force et sa ressource principale dans la réalisation des objectifs, et nous croyons que la qualité des rapports humains est la pierre angulaire de sa Mission.

Valeur fondamentale 4 Nous croyons que le partage des idées, des connaissances, des valeurs et des expériences, tant sur le plan national que sur le plan international, est essentiel à l'accomplissement de notre Mission.

Valeur fondamentale 5 Rendant compte au Solliciteur général, nous croyons en une gestion du Service caractérisée par une attitude ouverte et intègre

¹ Les données de l'exercice 2003-2004 figurent dans la présente section. Les données peuvent ne pas correspondre aux données utilisées dans le RPP de 2003-2004 en raison des mises à jour des bases de données.



- Le SCC a abordé les préoccupations concernant les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP). En 2003-2004, sur les demandes d'accès à l'information traitées, 93 % ont été traitées à temps (contre 51 % en 2002-2003). Quant aux demandes concernant la protection des renseignements personnels, 55 % ont été traitées à temps, soit une lègère hausse par rapport à 2002-2003 (51 %).
- sont une tegere nausse par rapport à 2002-2003 (51 %).

 Le SCC procède à des enquêtes, à des évaluations, à des examens et à des recherches pour surveiller et analyser le rendement en permanence.

Le SCC a satisfait les attentes en ce qui concerne le partage de l'expertise et des connaissances avec les partenaires nationaux :

- Le SCC a établi de nombreux partenariats avec des organismes communautaires pour aider les délinquants à réintégrer la société.
- De nouveaux accords ont été conclus avec le Québec et le Nouveau-Brunswick, et des prolongations ont été signées avec la Colombie-Britannique et l'Alberta. On a renforcé la liaison avec les services de police en affectant un ETP à cette fin et en étendant les responsabilités d'une région à l'autre. L'Accord de coordination des services correctionnels entre le Canada et le Nouveau-Brunswick constitue un exemple novateur de la rationalisation de la prestation des prestations des prestations des prestations entre le charitétration.
- services correctionnels entre les administrations.

 Le SCC a été reconnu comme chef de file en matière de services correctionnels et comme une source précieuse d'information et d'expertise dans les milieux internationaux de la justice et des source précieuse d'information et d'expertise dans les milieux internationaux de la justice et des
- services correctionnels.

 Le SCC a établi des relations avec le Département des opérations de maintien de la paix des

 Nations Unies à Haîti et en Afghanistan.

Il n'y a pas eu de modifications aux plans du RPP en ce qui concerne la gestion générale.

Comités parlementaires

La Ministre et (ou) le commissaire ont comparu devant les comités parlementaires suivants en 2003-2004 :

développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées (http://www.parl.gc.ca/committee/CommitteePublication.aspx?SourceId=3055?).

14 mai 2003 – la commissaire a témoigné devant le Comité des comptes publics en réponse au

rapport du Bureau du vérificateur général sur les délinquantes (http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/PACC/Meetings/Evidence/PACCEV30-F.HTM).

15 mai 2003 – le ministre et la commissaire ont comparu devant le Comité permanent de la justice

et des droits de la personne au sujet du budget principal des dépenses. Les questions ont porté sur les délinquants sexuels et l'incidence des modifications au Code criminel du Canada sur la population autochtone (http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/JUST/Meetings/Evidence/JUSTEV47-F.HTM).

(http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/JUST/Meetings/Evidence/JUSTEV47-F.HTM).

3 juin2003 – la commissaire a comparu devant le Comité permanent de la justice et des droits de la personne pour discuter les modifications proposées à la Loi sur le système correctionnel et la mise

en liberté sous condition (http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/37/2/JUST/Meetings/Evidence/JUSTEV52-F.HTM).

10 mars 2004 – la ministre a comparu devant le Comité permanent de la justice et des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile au sujet du budget principal des dersonne, de la sécurité publique et de la protection civile au sujet du budget principal des dépenses. (http://www.parl.gc.ca/committee/CommitteePublication.aspx?Sourceld=74908)

Dans le cas des délinquants dont le mandat était arrivé à échéance, environ 90 % n'ont pas été réadmis dans un établissement fédéral dans les deux années suivant leur mise en liberté.

réadmis dans un établissement fédéral dans les deux années suivant leur mise en liberté.

En 2003-2004, dans 92 % des cas, le personnel du SCC a rencontré les délinquants aussi souvent qu'il était prévu, soit une hausse par rapport aux pourcentages de 85 % en 2001-2002 et de 88 %

en 2002-2003.

Enfin, le SCC a satisfait les attentes en ce qui concerne le renforcement de la capacité des collectivités d'appuver la réinsertion sociale des délinquants :

d'appuyer la réinsertion sociale des délinquants :
➤ Environ 10 000 bénévoles travaillent avec le SCC, dont des membres de comités consultatifs de

citoyens (CCC)

Le SCC conclut également des contrats avec des organismes communautaires pour l'exploitation

(1) Although communautaires pour l'exploitation

d'établissements résidentiels communautaires (ERC).

Le SCC collabore avec les collectivités autochtones afin de conclure des accords aux termes de l'article 84 de la LSCMLC pour les délinquants autochtones (sous surveillance dans la

l'article 84 de la *LSCMLC* pour les délinquants autochtones (sous surveillance dans la collectivité). De 2001-2002 à 2003-2004, 187 plans de libération présentés à la Commission nationale des libérations conditionnelles ont été menés à bonne fin entre 1995 et 2000. De plus, une petite proportion des délinquants visés par des accords conclus aux termes de l'article 84 ont récidivé comparativement à un groupe de référence (6 % contre 10 %).

Le SCC a recours à des programmes communautaires pour aider les délinquants à réintégrer la société. La proportion de réussitées programmes communautaires a augmenté (passant de 84 % ap 1909, 2000, 6 95 % ap 2003, 2000)

en 1999-2000 à 95 % en 2003-2004).

Une modification a été apportée aux plans du RPP (voir l'Annexe A pour plus de détails sur les plans) relatifs au renouvellement du Système de gestion des délinquants dans le cadre du Réseau canadien d'information pour la sécurité publique afin de permettre d'améliorer la connectivité et l'échange de renseignements avec les partenaires du système de justice pénale : la migration de l'application du SGD a été retardée jusqu'à l'automne 2004; le Nouveau-Brunswick a demandé de reporter la connectivité.

Rèsultat stratégique 4 : Gestion générale – « Services de gestion générale qui viennent appuyer la prise en charge, la garde et la réinsertion sociale des délinquants, et des partenariats qui favorisent la réalisation du mandat et de la Mission du SCC »

Il y a trois résultats immédiats relatifs à la « gestion générale » :

Un effectif représentatif et bien informé

Surveiller et analyser le rendement pour améliorer les pratiques de fonctionnement

Partager l'expertise et les connaissances avec les partenaires nationaux et internationaux

En 2003-2004, le SCC a satisfait les attentes en ce qui concerne un effectif représentatif et bien informé:

Le nombre de représentants des quatre groupes visés par l'équité en matière d'emploi au SCC est supérieur à l'objectif de la disponibilité sur le marché du travail pour chaque groupe en 2003-

Le SCC applique des normes linguistiques semblables à celles de l'ensemble de la fonction publique, et 97 % des membres du personnel répondent aux exigences linguistiques de leur poste.

➤ Le SCC offre une gamme étendue de possibilités d'acquisition du savoir à ses employés afin de les préparer à travailler efficacement avec les délinquants. À la fin de 2003-2004, le taux de conformité aux normes nationales de formation s'établissait à 94 %.

Le SCC a satisfait les attentes en ce qui concerne la surveillance et l'analyse de son rendement pour améliores ses realistait les attentes de fonctionnement.

amèliorer ses pratiques de fonctionnement :

Les ententes de rendement ont été renforcées pour tenir compte des indicateurs du Cadre de responsabilisation de gestion afin d'étendre la responsabilité du personnel.

Pes outils de surveillere de la gestion (OSG) ont été établis pour permettre aux unités opérationnelles de surveiller leur propre rendement et d'améliorer les politiques et les pratiques

plus rapidement.



- Le SCC a abordé les questions relatives aux plaintes et aux griefs des délinquants. Il y a eu une hausse de la proportion de plaintes résolues au niveau de l'établissement plutôt qu'aux paliers manièreure de la proportion de plaintes résolues au niveau de l'établissement plutôt qu'aux paliers manière que au propé de 63 % à 67 % en 2003 2004)
- supérieurs (le pourcentage est passé de 63 % à 67 % en 2003-2004).

 Le pourcentage des délinquants qui occupent une cellule en double dans les établissements du SCC a diminué (de 11 % en 2002-2003 à 7 % en 2003-2004 à 1a fin de chaque année).

II y a une préoccupation : le nombre de plaintes présentées à la Commission canadienne des droits de la personne a augmenté pour atteindre 31 en 2003-2004 contre 18 l'année précédente. Cette hausse peut être attribuée en partie au fait que plus de délinquants savent maintenant que la CCDP constitue une voie de recours de rechange.

La seule modification aux plans du RPP (voir l'Annexe A pour plus de détails sur les plans) concernait la minimisation de l'incidence négative des activités sur l'environnement dans le cadre de la poursuite de la mise en œuvre de la Stratégie de développement durable du SCC révisée en 2000. En se concentrant sur la pollution résultant des sites conteminés et du traitement des eaux d'égout, le SCC a accélèré l'évaluation et la mise en œuvre de la stratégie.

Résultat stratégique 3 : Réinsertion sociale – « Réinsertion sociale des délinquants efficace et sans danger pour le public »

Il y a trois résultats immédiats relatifs à la « réinsertion sociale »:

collectivité pendant qu'ils étaient sous surveillance.

- Les délinquants sont préparés en vue de leur mise en liberté sans danger pour le public
- Les délinquants font l'objet d'une surveillance appropriée dans la collectivité
- Le SCC contribue au renforcement de la capacité des collectivités d'appuyer la réinsertion sociale
 des délinquants

Le SCC a satisfait les attentes en ce qui concerne la préparation des délinquants en vue de leur mise en

- Inberté sans danger pour le public :

 Le SCC utilise des programmes correctionnels accrédités fondés sur la recherche pour aborder un certain nombre de facteurs criminogènes importants. En 2003-2004, près de 22 000 inscriptions à des programmes ont été enregistrées (sur les 18 500 délinquants environ incarcérés à un moment donné pendant l'année). Parmi les délinquants qui ont suivi les programmes, 96 % les ont terminées avec succès, soit à peu près le même pourcentage qu'en 2002-2003 (97 %), mais il s'agit d'une avec succès, soit à peu près le même pourcentage qu'en 2002-2003 (97 %), mais il s'agit d'une
- amélioration par rapport aux années précédentes.

 Selon les recherches sur la participation des délinquants aux programmes et leur récidive ultérieure, la participation aux programmes a une incidence sur la réadmission des délinquants
- après une nouvelle condamnation.

 Le SCC surveille les délinquants en liberté sous condition pour les aider à s'adapter à la vie dans la collectivité. Environ la moitié des délinquants ont bénéficié de la semi-liberté ou de la libération conditionnelle totale lors de leur première mise en liberté et ont eu la possibilité de s'adapter à la conditionnelle totale lors de leur première mise en liberté et ont eu la possibilité de s'adapter à la

Le nombre de délinquants qui terminent les programmes suscite des préoccupations. À l'heure actuelle, environ la moitié des délinquants ne terminent pas les programmes auxquels ils sont inscrits. L'une des raisons de ce taux élevé de décrochage est liée à des questions de gestion de la population comme le transfèrement dans un établissement différent. Il s'agit d'un domaine que le SCC examinera à l'avenir.

Dans l'ensemble, le SCC a satisfait les attentes en ce qui concerne la surveillance des délinquants dans la collectivité :

► En 2003-2004, 6 % des délinquants en liberté sous condition dans la collectivité ont été condamnés de nouveau (1 % par suite de crimes de violence contre près de 2 % en 1999-2000 et 5 % par suite de crimes non violents, contre 7 % en 1999-2000). De plus, 23 % des délinquants en liberté sous condition ont vu leur liberté révoquée, surtout pour manquement aux conditions de la libération condition ont vu leur liberté révoquée, surtout pour manquement aux conditions de la libération condition ont vu leur liberté révoquée, surtout pour manquement aux conditions de la libération condition ont vu leur liberté sous condition ont été un succès.

Sécurité publique www.csc-scc.gc.ca

nombre de délinquants qui ont été illégalement en liberté par suite d'un placement à l'extérieur a diminué. Toutefois, il y a eu une légère augmentation en 2003-2004 par rapport à l'année précédente (6 contre 4).

criminelle ou en faisaient partie). gangs dans la population carcérale (en mars 2004, 1 725 délinquants étaient associés à une organisation dans tout l'établissement. Une autre préoccupation est le nombre croissant de délinquants associés à des tendances éventuelles qui peuvent entraîner des troubles et des fouilles supplémentaires régulières prévues sécurité maximale, la mise en œuvre du Système de profils et d'indicateurs du climat pour déterminer les et souvent perturbateurs), l'ajout de postes de directeurs adjoints aux programmes dans les établissements à établissements à sécurité maximale (approche comportementale pour motiver les délinquants non motivés correctionnelle intégrée faisant appel à la Stratégie d'intervention basée sur la motivation (SIBM) dans trois des déplacements par les directeurs d'établissement, un projet pilote sur une approche d'intervention perfectionnement à tous les agents de renseignements de sécurité, l'amélioration des procédures de contrôle sécurité maximale, la mise en œuvre d'une stratégie révisée du renseignement et la prestation d'un stage de examen de l'infrastructure physique et des plans de gestion correctionnelle dans tous les établissements à prévenir la perpétration d'autres meurtres, le SCC a pris un certain nombre de mesures, y compris un (8), soit plus que pendant les deux années précédentes (1 et 2 meurtres, respectivement). Afin d'aider à particulier qui préoccupe le SCC est le nombre de meurtres commis dans les établissements en 2003-2004 Certains résultats concernant la sécurité continuent de susciter des préoccupations. Un domaine en

Le SCC à satisfâit les attentes concernant l'utilisation des mesures les moins restrictives possibles, compte tenu du risque évalué pour le public, le personnel et les délinquants :

En 2003-2004, il y a eu 874 incidents dans les établissements au cours desquels on a eu recours à la force. Sur les 784 cas où des examens ont été effectués, on a constaté que dans 93 % des cas, les établissements avaient géré la situation conformément à la loi et à la politique. Dans les autres cas (7 %), des plans d'action de suivi ont été mis en œuvre dans l'établissement pour assurer la conformité à l'avenir. En outre, dans 83 % des cas, aucune blessure n'a été signalée, et dans 17 % conformité à l'avenir. En outre, dans 83 % des cas, aucune blessure n'a été signalée, et dans 17 %

des cas, seules des blessures légères ont été subies. Les établissements ont eu moins recours à l'isolement en 2003-2004 que pendant l'année précédente (5 493 admissions en isolement imposé contre 5 904, 1 852 admissions en isolement

sollicité contre 1 897).

La proportion de transfèrements réussis du niveau maximum à des niveaux inférieurs de sécurité a augmenté, passant de 79 % à 86 %.

On réévalue le niveau de sécurité des délinquants toutes les fois que leur situation change de manière appréciable pour déterminer si leur classement selon le niveau de sécurité est toujours précis ou s'il faut le modifier.

Un domaine auquel il faut continuer de prêter attention est la durée des séjours en isolement. Même si le recours à l'isolement a diminué en 2003-2004, les détenus sont demeurés en isolement pendant des périodes plus longues (la durée moyenne des séjours a été de 34,6 contre 29,6 en 2002-2003 dans le cas des placements imposés, 66,7 contre 60,6 dans le cas des placements volontaires). Une politique et des solutions procédurales sont adoptées pour trouver des solutions de rechange à l'isolement qui soient conformes à la LSCMLC et permettent d'appliquer les mesures les moins restrictives possibles.

Plusieurs indicateurs montrent que les politiques et les pratiques témoignent de plus en plus du fait que les délinquants sont traités avec respect et dignité :

Le SCC a élaboré une liste de contrôle de la diversité pour définir et adapter de façon appropriée toutes les politiques et pratiques aux particularités culturelles et aux disparités entre les sexes.

Le SCC a conçu un modèle de soins continus pour les délinquants autochtones incarcérés sous

responsabilité fédérale à partir de l'évaluation initiale, suivie d'un sentier de guérison en établissement pour se terminer par la réinsertion sociale sans danger pour le public. Selon les indications initiales, les délinquants autochtones qui participent aux unités de sentier de guérison sont plus susceptibles d'être transférés à un niveau de sécurité inférieur et de bénéficier d'une mise en liberté discrétionnaire qu'un groupe de référence.

- partie à la sensibilisation accrue du personnel, à la lumière de la nouvelle politique du Conseil du du SCC en 2003-2004. La hausse du nombre de plaintes de harcèlement peut être attribuable en peu de plaintes de harcèlement ou de discrimination (190) de la part des 16 000 employés environ Même s'il y a eu une legère augmentation par rapport à l'année précédente, il y a eu relativement
- Beaucoup de personnes (environ 5 300 par Jour) entrent dans les établissements du SCC et en Il n'y a pas eu non plus beaucoup de cas de divulgation interne d'actes fautifs (13).
- sortent sans incident.
- établissements. comme les procédures de fouille, afin d'empêcher l'introduction d'objets dangereux dans les Le SCC a mis en place de nombreux protocoles pour assurer la sécurité permanente du public,

correctionnel et aux effets cumulatifs du travail par postes. dans le cas des CX et de 45 chez les non-CX en 2003-2004), à la nature stressante du milieu de travail maladie, est attribuable jusqu'à un certain point au vieillissement de l'effectif (l'âge moyen était de 41 ans professionnels. Toutefois, il est raisonnable de conclure que l'absentéisme, en particulier les congés de mesure les congés de maladie sont attribuables au milieu de travail plutôt qu'à d'autres facteurs non que CX). Le SCC ne dispose pas de données suffissibles en ce moment pour déterminer si et dans quelle On peut observer des tendances semblables pour les agents de correction (CX) et les autres agents (autres les employés du SCC a augmenté au cours des dernières années (de 14 en 2000-2001 à 16,6 en 2003-2004). jours de congé de maladie avec certificat a diminué, le nombre moyen de jours de congé de maladie chez Il y a d'autres domaines auxquels il faut accorder une attention particulière. Même si le nombre moyen de

2003–2006 (voir à l'Annexe A une liste détaillée des plans). Le RPP de 2003-2004 a indiqué un certain nombre de plans relatifs à la « prise en charge » pour la période

sécuritaires et humains, le tout conformément aux mesures les moins restrictives possibles » Rėsuliat stratėgique 2 : Garde – « Logement et gestion des dėlinquants qui soient raisonnables, sūrs,

Le SCC maintient un milieu sûr. Il y a trois résultats immédiats relatifs à la « garde » :

- public, le personnel et les délinquants Les mesures les moins restrictives possibles sont utilisées après une évaluation du risque pour le
- Les politiques et les pratiques témoignent du fait que les délinquants sont traités avec respect et

: ins Dans l'ensemble, en 2003-2004, le SCC a satisfait les attentes en ce qui concerne le maintien d'un milieu

- sécurité graves ont été signalés, soit une légère baisse par rapport à l'année précédente (85). Pour près de 18 500 délinquants incarcérés à un moment donné en 2003-2004, 81 incidents de
- Il y a eu une baisse du nombre de voies de fait graves par rapport à l'année précédente (43 contre
- artisanale et du THC). généralement diminué par rapport à l'année précédente (à l'exception de l'alcool de fabrication bâtiments, des terrains et des délinquants. En 2003-2004, la quantité de drogues saisies a de métaux, de détecteurs ioniques, de chiens détecteurs de drogue et de fouilles des cellules, des d'initiatives visant à les interdire, comme les fouilles discrètes de visiteurs à l'aide de détecteurs Le SCC aborde le problème de l'introduction de drogues dans les établissements au moyen
- signalées en 2002-2003, mais ce nombre arrive à l'avant-dernier rang au cours de la période de En 2003-2004, 57 délinquants se sont évadés. Il s'agit d'une hausse par rapport aux 48 évasions
- de 99 % ont été menés à terme sans problèmes, ce qui indique que ces processus sont bien gérés. Sur près de 60 000 permissions de sortir et placements à l'extérieur accordés en 2003-2004, plus cinq ans. Toute évasion préoccupe le SCC.
- d'une permission de sortir avec escorte (11 contre 14) et sans escorte (15 contre 23). En général, le Il s'est produit une baisse du nombre de délinquants qui ont été illégalement en liberté par suite

Sécurité publique Www.csc-scc.gc.ca

Rèsultat stratègique 1 : Prise en charge - « Un environnement sûr et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le système correctionnel et pour le grand public »

Le modèle logique contient deux résultats immédiats relatifs à la « prise en charge » :

- Les besoins en matière de santé des délinquants sont définis et satisfaits;
- Un environnement sûr et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le système correctionnel et pour le grand public.

 ${\rm En}$ 2003-2004, le SCC a satisfait les attentes en ce qui concerne la définition et la satisfaction des besoins généraux en matière de santé des délinquants :

- Order A proceed of the Control of t
- besoins des délinquants.
 L'évaluation des besoins a également permis de recueillir des renseignements sur la prévalence de la maladie mentale. Le SCC vise à offrir des traitements plus ciblés pour résoudre les problèmes de santé mentale des délinquants. Par exemple, il a effectué un examen des centres de traitement de santé mentale des délinquants.
- psychiatrique.

 Afin de répondre aux besoins des délinquants toxicomanes, le SCC continue d'offrir un

 Programme de lutte contre la toxicomanie accrédité et fondé sur la recherche dans les
- établissements et dans la collectivité.

 Le SCC a mis en œuvre un certain nombre d'initiatives pour aborder les problèmes des délinquants relatifs aux maladies infectieuses comme un programme d'immunisation, le dépistage
- anonyme et un programme de surveillance de concert avec Santé Canada.

 Conformément à la LSCMLC, les besoins essentiels des détenus en matière de santé sont satisfaits

 (p. ex. traitement pour protéger et maintenir la santé et (ou) la vie des détenus).

Il y a certains domaines de la santé où il faut continuer d'apporter des améliorations. En particulier, 11 suicides ont eu lieu dans les établissements du SCC en 2003-2004. Tout décès d'un détenu préoccupe le SCC, qui procède à une enquête dans chaque cas pour déterminer les facteurs contributifs en vue de prévenir dans la mesure du possible les décès. En outre, le SCC s'est engagé à prévenir les suicides dans ses établissements au moyen de l'éducation et de l'amélioration de la surveillance et du soutien des délinquants qui ont des tendances suicidaires.

En outre, le SCC satisfâit en grande partie les attentes en ce qui concerne la création d'un environnement sûr et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le système correctionnel et pour le grand public :

Les membres du personnel n'ont pas été voies de lait graves (qui soient suffisamment propriée d'un passe de voies de lait graves (qui soient suffisamment propriée d'un passe de création de la concerne d'autre propriée de la concerne d

graves pour les empêcher de reprendre leurs activités normales pendant un certain temps) au cours des deux derniers exercices. Le nombre de cas de voies de fait mineures a diminué (passant de 90 en 2002-2003 à 85 en 2003-2004).

L'incidence des blessures causées au personnel est demeurée relativement stable pendant les demières années. Au cours des deux demières années, l'incidence des blessures infligées aux membres du personnel qui les ont obligés à s'absenter du travail pendant un certain temps a été stable (4,2 % des employés pendant l'année civile 2002; 4,0 % en 2003). De même, la proportion de blessures légères n'a presque pas varié (9,7 % en 2002; 9,8 % en 2003).

Le nombre moyen de jours de congé de maladie avec certificat chez les employés du SCC a diminué au cours des dernières années (passant de 6,2 jours en 2000-2001 à 4,5 jours en 2004).

2004).

En 2003-2004, neuf plaintes ont été formulées par des employés du SCC relativement à la santé et à la sécurité au travail, soit une baisse importante par rapport au nombre (48) de 2002-2003. De plus, il y a eu 16 refus de travailler, dont un a été confirmé. Il s'agit d'une faible baisse par rapport

au chiffre (19) de 2002-2003. Les employés du SCC continue de recourir largement au Programme d'aide aux employés (2 502 y ont fait appel en 2003-2004).

Domaine de rendement Réinsortion sociale	Résultat stratégique Rémsertion sociale des délinquants efficace et sans danger pour le public	Résultat immédiat Les délinquants sont préparés en vue de leur mise en liberté sans danger pour le public	· · Ind	Indicateurs Participation aux programmes av Mises en liberté discrétionnaires	ateurs Participation aux programmes avant la misc en liberté Mises en liberté discrétionnaires	Activité/plans rogrammes avant la mise en liberté • Mettre en Réponse préparet liberté
		Les délinquants font	•	Révocation/nouvelle condamnation des délinquants	des délinquants	des délinquants •
		l'objet d'une surveillance appropriée dans la collectivité	• •	pendant leur mise en liberté sous condition Réadmission au terme de la peine Fréquence des contacts	ndition	ndition
		Le SCC contribue au renforcement de la capacité	• •	Collaboration de bénévoles avec le SCC Établissements résidentiels communautaires	autaires	autaires •
		rentorcement de la capacite des collectivités d'appuyer la réinsertion sociale des délinquants		Etablissements residentels communautaires Recours à l'article 84 de la LSCMLC Prestation de programmes correctionnels dans la collectivité	nautaires .C nnels dans la	nautaires C nnels dans la
Gestion générale	Services de gestion générale qui viennent appuyer la prise en charge, la garde et la réinsertion sociale des délinquants, et des partenariats qui favorisent la réalisation du mandat et de la Mission du SCC	Un effectif représentatif et bien informé	• • •	Équité en matière d'emploi Normes sur les langues officielles Possibilités d'apprentissage pour les employés	s employés	s employés
	000	Surveiller et analyser le	•	Cadre de responsabilisation de gestion et ententes de	stion et ententes de	stion et ententes de •
		les pratiques de		Cadres de contrôle de la gestion		•
		fonctionnement	•	Réponses opportunes aux demandes d'accès à l'information et de communication de renseignements personnels	d'accès à de renseignements	de renseignements
			•	Enqueies, evaluations, examens of recivions	CHCICIC	• CHOLORIC
		Partager l'expertise et les connaissances avec les	• •	Partenariats avec la collectivité Partenariats et connectivité avec les		•
		partenaires nationaux et internationaux	•	provinces/territoires Échanger des renseignements à l'échelle internationale	nelle internationale	nelle internationale •



Doub	dignité personne	sont traités avec respect et Plaint	Tan que les dennquants
ble occupation des cellules	onne	ntes à la Commission canadienne des droits de la	nies et griets des deiniquants
	déve	 Pours 	Ct 10
	eloppement durable du SCC révisée er	irsuivre l'application de la Stratégie de	TOS OCOUNTS

Modèle logique

Mission : Le Service correctionnel du Canada, en tant que composante du système de justice pénale et dans la reconnaissance de la primaulé du droit, contribue à la protection de la société en incitant activement et en aidant les délinquants à devenir des citoyens respectueux des lois, tout en exerçant sur eux un contrôle raisonnable, sûr, sécuritaire et humain.

Domaine de	Résultat stratégique	Résultat immédiat	Ind	Indicateurs	Activ	Activité/plans
Prise en charge	Un environnement sür et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le système correctionnel et pour le grand public	Les besoins en matière de santé des délinquants sont définis et satisfatts		Définition des besoins en matière de santé physique Définition des besoins en matière de santé mentale Définition et satisfaction des besoins en matière de traitement de la toxicomanie Prévalence des maladies infectieuses Accès aux soins de santé essentiels Décès de délinquants attribuables à des causes naturelles et au suicide		Initiatives relatives à la toxicomanie Protocole d'évaluation du syndrome d'alcoolisation featale et des effets de l'alcoolisme featal Mise en œuvre de la Stratégie de promotion de la santé Tratiement ciblé concernant les problèmes de santé mentale Services de soutien pour les délinquants souffrant d'une maladie chronique Engagement des collectivités à titre de partenaires Élaborer/mettre en œuvre un cadre amélioré d'assurance de la qualité des soins de santé dans les
		Un environnement sûr et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le système correctionnel et pour le grand public		Voies de fait ayant causé des blessures au personnel Accidents du travail chez le personnel Santé et sécurité au travail Abence du travail Abence du travail Recours au Programme d'aide aux employés Plaintes de harcèlement ou de discrimination des employés Divulgation interne Risque pour la sécurité et la santé du public	• •	Améliorer les processus et les pratiques pour offrir un milieu de travail sûr, sain et positif et une gestion efficace du SCC Soutenir le personnel
Garde	Logement et gestion des délinquants qui soient raisonnables, sûrs, sécuritaires et humains, le tout conformément aux mesures les moins restrictives possibles	Le SCC maintient un milieu sûr		Incidents de sécurité graves Saisies de drogue dans les établissements Association à un gang Évasions des établissements Permissions de sortir et placements à l'extérieur	• • •	Améliorer les méthodes de collecte de renseignements stratégiques du SCC Améliorer les stratégies opérationnelles relatives aux drogues Stratégie pour améliorer la prévention et la gestion des incidents critiques et des situations d'urgence
		Les mesures les moins restrictives possibles sont utilisées après une évaluation du risque pour le public, le personnel et les délinquants		Recours à la force Recours à l'isolement Transfèrements réussis du niveau de sécurité maximale à des niveaux inférieurs Évaluation au moment opportun du risque que présentent les délinquants	• •	Examiner les mesures de logement Mettre en œuvre une stratégie de logement pour les délinquantes
		Les politiques et les pratiques témoignent du	•	Répondre aux besoins particuliers des délinquants autochtones	•	Intégrer les approches pour les délinquants présentant un profil semblable concernant le risque

Résumé du rendement du Service

Le Service correctionnel du Canada (SCC) est un organisme du nouveau portefeuille de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada (SPPCC). La mission du SCC est de contribuer à la protection de la société en incitant activement et en aidant les délinquants à devenir des citoyens respectueux des lois, tout en exerçant sur eux un contrôle raisonnable, sûr, sécuritaire et humain. Cela comprend l'administration des peines de deux ans ou plus ainsi que la surveillance des délinquants en liberté sous condition.

Le SCC est présent d'un océan à l'autre — tant dans les grands centres urbains aux populations de plus en plus diversifiées que dans les collectivités inuites éloignées du Nord. Les établissements et les centres communautaires du SCC fonctionnent jour et nuit, 365 jours par année.

Pour 2003-2004, le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) a défini quatre grands défis que doit relever le Service pour accomplir son mandat et sa mission :

l'évolution du profil du délinquant;

financier.

- la surreprésentation des délinquants autochtones;
- la nécessité de renforcer la capacité des collectivités d'aider les délinquants sous surveillance et
- après leur peine afin de prévenir leur récidive;

 après leur peine afin de prévenir leur récidive;

 généraux pour faire face à ces nouvelles exigences d'une manière responsable sur le plan

 généraux pour faire face à ces nouvelles exigences d'une manière responsable sur le plan

Le présent rapport porte sur le rendement du SCC en 2003-2004. Cette partie du rapport présente un résumé général du rendement du Service. La section 1 indique le contexte dans lequel évolue le SCC. La section 2 présente un examen approfondi du rendement fondé sur les résultats stratégiques.

Progrès et rendement par rapport aux engagements du RPP

Le texte qui suit résume le rendement du SCC Les quatre domaines de rendement du SCC sont la prise en charge, la garde, la réinsertion sociale et la gestion générale. Le modèle logique qui suit pour le SCC comprend les résultats stratégiques, les résultats immédiats, les indicateurs de rendement et les activités figurant dans le RPP, pour chaque domaine de rendement.



Selon nos données, au cours des cinq dernières années, le taux de nouvelle condamnation des délinquants sous responsabilité fédérale placés sous surveillance dans la collectivité a diminué. Elles ont également montré que 90 % des délinquants ne sont pas réadmis dans un pénitencier fédéral dans les deux ans suivant l'expiration de leur peine. Ces résultats sont encourageants, mais nous devons poursuivre le travail pour aider les délinquants à réintégrer la société sans qu'ils constituent un danger pour le public.

Je vous invite à lire attentivement le présent rapport et à me faire part de tout commentaire que vous aimeriez formuler.

Don Head Canada Commissaire intérimaire, Service correctionnel du Canada 16 septembre 2004

Message du commissaire

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2003-2004 du Service correctionnel du Canada (SCC). Ce rapport a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003-2004. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait global, juste et transparent du rendement de l'organisation pour l'exercice 2003-2004.

Le système correctionnel fédéral a pour objectif de contribuer au maintien d'une société juste, vivant en paix et en sécurité. Le SCC aide à atteindre cet objectif en assurant la garde et la surveillance des délinquants dans des conditions sûres et humaines et en les aidant à réintégrer la société. Le rapport décrit les progrès qu'à réalisés le SCC pour relever les principaux défis qui demeurent :

- Répondre à l'évolution du profil des délinquents De nouveaux défis nécessitent une sécurité accure et des interventions plus ciblées dans les établissements et dans la collectivité. De nos jours, les délinquants sont plus susceptibles d'avoir un casier judiciaire lourd et comportant des infractions avec violence. Un nombre croissant de délinquants sont associés à des groupes du crime organisé et à gange de rue et cont admis dans le système alors qu'ils sont aux prises avec des problèmes de santé mentale. Un nombre important continue aussi d'avoir des problèmes de detention. Cette évolution nécessite donc des approches nouvelles et intégrées en matière de détention et d'interventions.
- Faive face à la surveprésentation des délinquants autochtones Même si les Autochtones ne comptent que pour 3 % de la population canadienne adulte, ils constituent néanmoins 16 % de tous les délinquants sous responsabilité fédérale. Il faut donc des approches plus stratégiques et mieux ciblées afin d'accroître le potentiel de réinsertion sociale des délinquants autochtones, métis et inuits en toute sécurité et au moment opportun.
- Renforcer la capacité des collectivités Il est essentiel, aux fins de la sécurité publique, que les collectivités fournissent des programmes et des services aux délinquants placés sous surveillance et après l'expiration de leur peine. Bien que la recherche révèle que la plupart des Canadiens surestiment le nombre de crimes commis et leur gravité et qu'ils sous-estiment la gravité des sanctions, un simple incident peut nuire au sentiment de sécurité d'une collectivité et ainsi à la confiance du public dans l'approche du Canada en matière de justice pénale. Pour assurer la réinsertion sociale des délinquants sans danger pour le public, il est essentiel de pouvoir compter sur l'appui de collectivités et de citoyens éclairés et engagés.
- Réaligner et transformer l'organisation Le SCC doit réaffecter ses ressources en fonction de ses plus grandes priorités, tout en apportant les transformations nécessaires pour maintenir la sécurité publique au centre de ses activités. Il doit donc trouver, en conformité avec le cadre de responsabilisation de gestion, des approches bien fondées, novatrices et responsables sur le plan financier afin d'attirer, de perfectionner et de retenir dans ses rangs du personnel compétent et diversifié, de mettre à jour son infrastructure et de rationaliser ses processus.



Message de la Ministre

J'ai le plaisir de présenter le Rapport sur le rendement du Service correctionnel du Canada (SCC), qui est maintenant un organisme du portefeuille de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada (SPPC) pour la période se terminant le 31 mars 2004. Il décrit les priorités stratégiques de l'organisme, le déploiement des ressources et les résultats obtenus par rapport aux plans établis pour 2003-2004.

Le 12 décembre 2003, le Premier ministre a créé SPPCC, qui fait partie du nouveau portefeuille de la Sécurité publique et de la Protection civile. En plus du Ministère, qui englobe l'ex-ministère du Solliciteur Général, le Centre national de prévention du crime (qui faisait partie du ministère de la Justice) et le Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile (qui faisait partie du ministère de la Défense nationale), le Portefeuille inclut également la Gendarmerie royale du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité, le Service correctionnel du Canada, la Commission nationale des libérations conditionnelles, le Centre des armes à feu Canada, l'Agence des services frontailiers du Canada et trois organismes d'examen.

La sécurité publique constitue un élément essentiel de la qualité de vie des Canadiens. Ces derniers s'attendent à vivre dans une société pacifique et sûre, où règnent la sécurité et la liberté, pierres angulaires d'une société ouverte, démocratique et diversifiée. Ils s'attendent à ce que les politiques et les programmes en matière de sécurité publique soient fondés sur leurs valeurs fondamentales : la primauté du droit, la liberté, la démocratie, l'égalité des chances et l'équité. Les Canadiens s'attendent également à ce que leur gouvernement établisse un équilibre entre la vigilance sur le plan de la sécurité et les libertés dont ils jouissent en tant que citoyens.

Compte tenu de ces valeurs, SPPCC a réalisé d'importants progrès en vue de l'amélioration de la protection et de la sécurité des Canadiens. Depuis le 12 décembre 2003, notre gouvernement a créé la première Politique de sécurité nationale du pays, il a obtenu la sanction royale pour la Loi sur la sécurité publique, la Loi sur l'envegistrement de venseignements sur les délinquants sexuels et la Loi sur le transfèrement international des délinquants, il a consacré 30 millions de dollars à plus de 600 activités communautaires de prévention du crime dans tout le Canada, il a lancé une Stratégie nationale pour la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle sur Internet et il a appuyé des projets d'une valeur de plus de 8 millions de dollars dans le cadre du Programme conjoint de protection civile.

La période visée par le présent Rapport sur le rendement a été une période de transition pour le Portefeuille, et il faudra du temps et la collaboration avec les organismes du Portefeuille, ses partenaires et les continuera de travailler en collaboration avec les organismes du Portefeuille, ses partenaires et les intervenants au cours des prochaines années pour améliorer l'échange d'information entre les partenaires du domaine de la sécurité publique, assurer la sécurité des collectivités canadiennes et accroître les mesures de sécurité et l'écha de préparation du pays.

Je vous invite à examiner le contenu du présent rapport et, si vous désirez formuler des observations, veuillez consulter la liste des personnes ressources du Ministère. Vous pouvez également obtenir plus de renseignements en consultant le site Web du Ministère à : www.psepc.gc.ca.

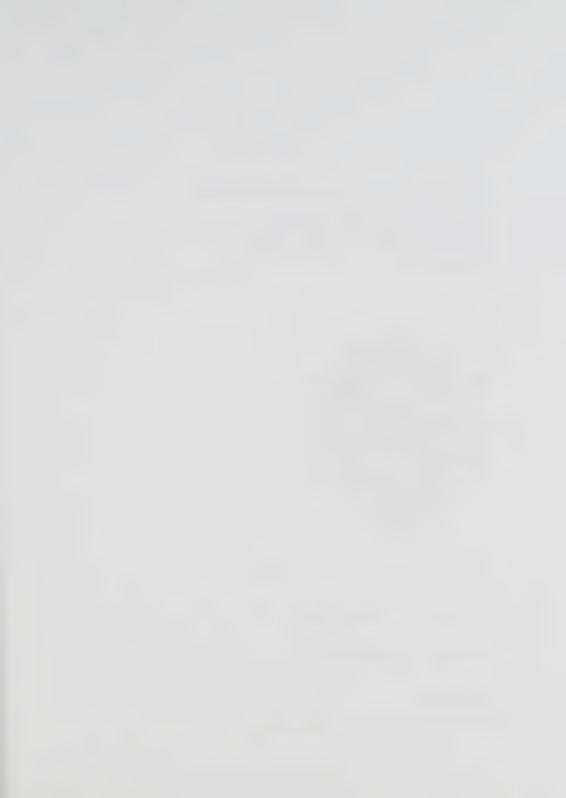
L'honorable A. Anne McLellan, C.P., députée

Solliciteure générale du Canada (Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile)

	B. Lexique	137
	A. Établissements fédéraux par région et niveau de sécurité	136
- a szannA	Autres renseignements	136
	D. Enquêtes	132
	C. Recherche	130
	B. Évaluations et examens	130
	A. Vérifications internes	130
- O əxənnA	Exigences liées aux politiques	130
	E. Tableaux financiers sommaires	177
	D. Examen du rendement financier	171
	C. État financier d'une société ministérielle - CORCAN	107
		901
	A. Coût de la prise en charge des délinquants dans les établissements fédéraux par niveau de sécurité	901
Annexe B –		901
	F. Financement de l'approche correctionnelle judicieuse	103
	comptes publics	

Table des matières

<i>L</i> 6	E. Réponse du gouvernement au 26 ^e Rapport du Comité des	
\$6	D. Stratégie de développement durable	
\$6	C. Gouvernement en direct	
76	B. Fonction de contrôleur moderne	
98	A. Examen des résultats des engagements du RPP	
98	Rapports consolidés	- A sysnak
\$8		VANEXES
11. 95 14	2.1 Prise en charge – Résultat stratégique: « Un environnement sûr et sain pour ceux et celles qui vivent et travaillent dans le système correctionnel et pour le grand public » 2.2 Garde – Résultat stratégique: « Logement et gestion des délinquants qui soient raisonnables, sûrs, sécuritaires et humains, le tout conformément aux mesures les moins restrictives possibles » 2.3 Réinsertion sociale – Résultat stratégique: « Reinsertion sociale des délinquants efficace et sans danger pour le public » 2.4 Gestion générale – Résultat stratégique: « Services de gestion générale qui viennent appuyer la prise en charge, la garde et la Réinsertion sociale des délinquants, et des partenariats qui pavorisent la réalisation du mandat et de la Mission du SCC »	
87	Examen du rendement	Section 2 –
12	1.3 Risques et défis	
61	1.2 Rendement	
ÞΙ	1.1 Raison d'être	
14	Contexte	- 1 noitse2
13	Progrès et rendement par rapport aux engagements du Rapport sur les plans et les priorités (RPP) Comités parlementaires	
abla	endement du Service	Résumé du r
7	Message du commissaire	
I	Message de la Ministre	
Ţ		Messages
Page		



Service correctionnel du Sanada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004



Approuvé par

L'honorable A. Anne McLellan, C.P., député
Solliciteur général du Canada
(Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile)



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiens et aux Canadiens et sux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministèriels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le Guide pour la préparation des rapports ministèriels sur le rendement 2004 : https://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-004/guidance/table-of-contents_fiasp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été en partenant au ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été en partenant du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données perinentes.

Par l'infermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <u>http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dprf.asp</u>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à : mna-mrt@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

l'affectation et de la gestion des fonds publics.

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie II, les decennents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC Ottawa, Canada K1A 059

AOOC ASAA ISTA ampolotes ob old

No de catalogue BT31-4/36-2004



Service correctionnel Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004





Courts Administration Service

Performance Report

For the period ending March 31, 2004



The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/93-2004 ISBN 0-660-62632-2

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities. programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results - the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

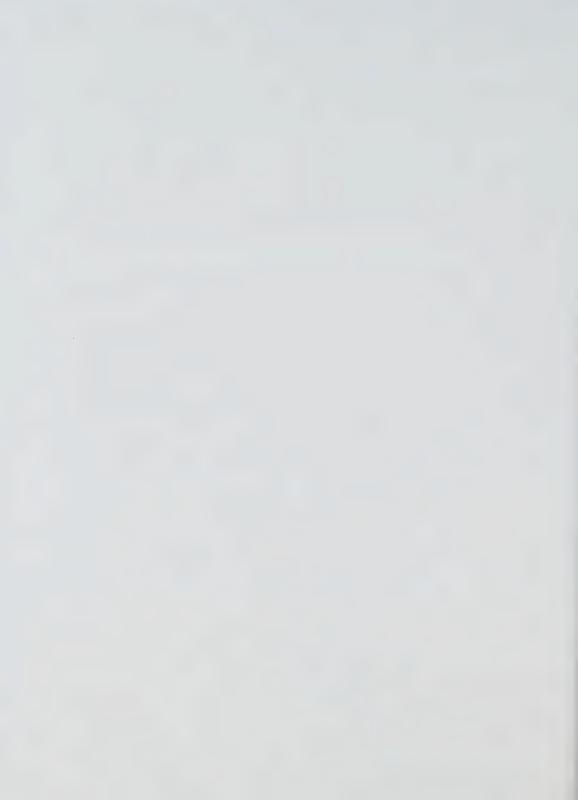
In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cvcle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to: Results-based Management Directorate Treasury Board of Canada Secretariat

L'Esplanade Laurier Ottawa, Ontario K1A OR5

OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Courts Administration Service

Departmental Performance Report

For the period ending March 31, 2004

Approved

The Honourable Irwin Cotler Minister of Justice and Attorney General of Canada

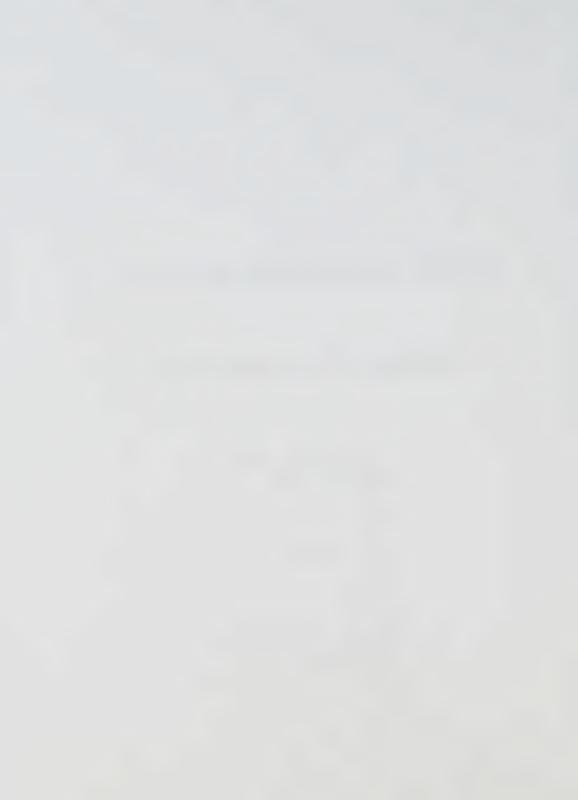
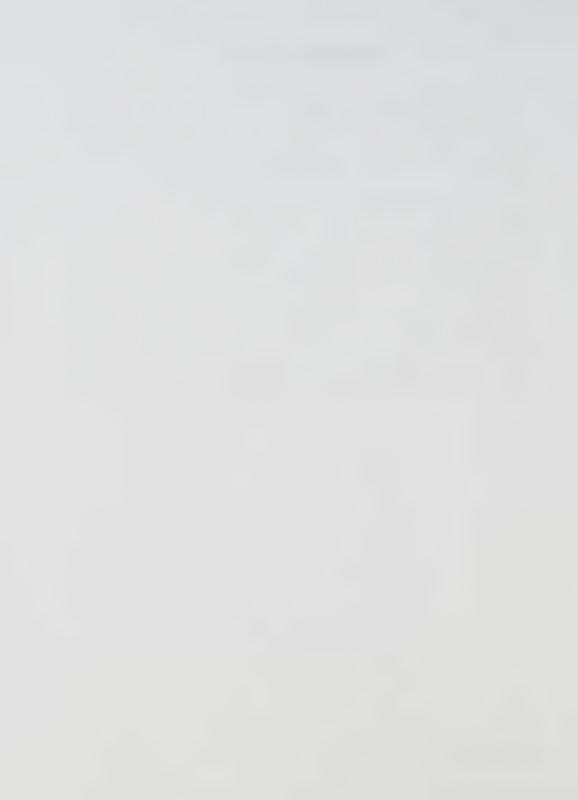


TABLE OF CONTENTS

SECTION I: MESSAGES	1
MESSAGE FROM THE ACTING CHIEF ADMINISTRATOR	
SECTION II: CONTEXT	3
THE ESTABLISHMENT OF THE COURTS ADMINISTRATION SERVICEOUR MANDATEOUR VALUES	3
Our Organizational Structure	9
SOCIETAL CONTEXT	13
SECTION III: PERFORMANCE	15
STRATEGIC OUTCOME	
Performance Summary	16
KEY TARGETS	18
MANAGEMENT PRACTICES	
Appendix I: Financial Tables	
APPENDIX II: OFFICES OF THE COURTS ADMINISTRATION SERVICE	32



SECTION I: MESSAGES

Message from the Acting Chief Administrator

I am pleased to present the first *Performance Report* of the Courts Administration Service (hereinafter also referred to as the "Service") for the period ending March 31, 2004. This relatively new organization was established on July 2, 2003 by the *Courts Administration Service Act*, S.C. 2002, c. 8 (see http://laws.justice.gc.ca/en/C-45.5/index.html).

The purpose of this report is to explain to Canadians how the achievements of the Service make a difference in their lives. It also reports on the status of commitments made in the Report on Plans and Priorities for 2003-04 of the two predecessor organizations—the registries of the Federal Court of Canada and the Tax Court of Canada (see http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/RFCC-GCC/RFCC-GCC734_e.asp and <a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/TCC-CCI/TCC

Since its establishment, the Service has been committed to; consolidating the functions of the two former organizations—the registries of the Federal Court of Canada and the Tax Court of Canada; establishing approaches to ensure that the four courts—the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada—are provided with the most effective support possible given their unique requirements; and examining all corporate and operational activities to provide a clear accountability structure and the best value for public funds, while safeguarding the independence of the judiciary. Detailed information on activities of the Courts Administration Service for the financial year 2003-04, may be found in the Courts Administration Service Annual Report 2003-2004 (see http://www.cassati.gc.ca/publications/pub ANN e.php).

The Courts Administration Service contributes to judicial independence through its mandate to provide effective support and services to the four courts and to ensure access to those courts by members of the public seeking judicial redress. To achieve these objectives, the Service must be provided with stable funding based on clearly articulated needs, supported by performance measures that are both meaningful and clear. Much work remains to be done to meet this objective.

In closing, I would like to express my appreciation to the Chief Justices, judges and prothonotaries for their support, the staff of the Courts Administration Service for their continued commitment to excellence in service delivery, and officials of a number of provinces who provide support under existing arrangements. Moreover, I would like to acknowledge the assistance of the officials in the Office of the Commissioner for Federal Additional Affairs, the Office of the Minister of Justice and the various central agencies.

R. P. Guenette

MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT

I submit, for tabling in Parliament, the 2003-2004 Departmental Performance Report (DPR) for the Courts Administration Service.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003-04 Departmental Performance Reports Preparation Guide and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal 2003-04.

Name:

R. P. Guenette

Acting Chief Administrator

September 9, 2004

SECTION II: CONTEXT

The Establishment of the Courts Administration Service

The Courts Administration Service is a relatively new organization that was established by amalgamating the former registries of the Federal Court of Canada and the Tax Court of Canada. The amalgamation took effect on July 2, 2003 with the coming into force of the *Courts Administration Service Act*, S.C. 2002, c. 8 (see http://laws.justice.gc.ca/en/C-45.5/index.html).

Our Mandate

The role of the Courts Administration Service is to provide administrative services to four courts of law: the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada (see below). These services facilitate individuals, companies, organizations and the Government of Canada to submit disputes and other matters to the courts, and enable the courts to hear and resolve the cases before them fairly, without delay and as efficiently as possible.

As stated in section 2 of the Courts Administration Service Act, the Courts Administration Service was established:

- to facilitate coordination and cooperation among the Federal Court of Appeal, the
 Federal Court, the Court Martial Appeal Court of Canada and the Tax Court of
 Canada for the purpose of ensuring the effective and efficient provision of
 administrative services to those courts:
- to enhance judicial independence by placing administrative services at arm's length from the Government of Canada and by affirming the roles of chief justices and judges in the management of the courts; and
- to enhance accountability for the use of public money in support of court administration while safeguarding the independence of the judiciary.

The Courts Administration Service is responsible for meeting the courts' requirements and ensuring public access to the courts and to their records. The following are a few examples of specific functions carried out by the Courts Administration Service:

- providing litigants and their counsel with services relating to court hearings;
- informing litigants on rules of practice, court directives and procedures;
- maintaining court records;

Section II: Context Page 3

- processing documents filed by or issued to litigants, and recording all proceedings;
- serving as a depository to allow for the enforcement of decisions made by the courts and federal administrative tribunals, such as the Canada Industrial Relations Board and the Canadian Human Rights Tribunal;
- providing judges, prothonotaries¹ and staff with library services; and
- providing judges, prothonotaries and staff with appropriate facilities and security.

Page 4 Section II: Context

¹ A prothonotary is a judicial officer of the Federal Court who is appointed by the Governor in Council pursuant to section 12 of the *Federal Courts Act* and who assists in the expeditious dispatch of the Court's business. The jurisdiction of the prothonotary has grown dramatically over the last three decades. Today, prothonotaries are responsible for over 75% of the Federal Court's proceedings under case management. In addition to participating in all forms of Alternative Dispute Resolution (ADR), prothonotaries can hear most interlocutory matters. They also preside over trials where the relief sought can reach up to \$50,000. Once appointed, they serve on good behaviour up to the age of 75. For further information, please refer to Rules 50 and 51 of the *Federal Court Rules*, 1998 (see http://laws.justice.gc.ca/en/F-7/SOR-98-106/index.html).

To better comprehend the mandate of the Courts Administration Service, a brief description of the four courts it serves is provided below.

The Courts

The four courts served by the Courts Administration Service are superior courts of record. They were established by the Parliament of Canada pursuant to its authority under section 101 of the *Constitution Act*, 1867 to establish courts "for the better Administration of the Laws of Canada".

The **Federal Court of Appeal** (formerly the Appeal Division of the Federal Court of Canada) has jurisdiction to hear appeals from decisions of the Federal Court and the Tax Court of Canada, and certain statutory appeals. It also has exclusive jurisdiction to hear applications for judicial review of decisions of 14 federal boards, commissions and tribunals listed in section 28 of the *Federal Courts Act* (see http://laws.justice.gc.ca/en/F-7/index.html). Parties to a proceeding in the Federal Court of Appeal may be granted leave, or permission, to appeal the Federal Court of Appeal's decision to the Supreme Court of Canada if the case involves a question of public importance. On March 31, 2004, the Federal Court of Appeal consisted of the Chief Justice, and 10 other judges together with four supernumerary judges. According to the amendments made to paragraph 5(1)(c) of the *Federal Court Act*, by subsection 95(1) of the *Anti-terrorism Act*, the full judicial complement of the Federal Court of Appeal consists of the Chief Justice and 12 other judges. Thus, there are currently two vacancies in the Court. For further information on the Federal Court of Appeal, please refer to: www.fca-caf.gc.ca.

The **Federal Court** (formerly the Trial Division of the Federal Court of Canada) is a court of first instance. It has original, but not exclusive, jurisdiction over cases by and against the Crown, appeals under approximately 110 federal statutes and proceedings involving admiralty law, intellectual property law, aboriginal law and national security. The Court also has exclusive jurisdiction to hear applications for judicial review of the decisions of all federal boards, commissions and tribunals other than those over which the Federal Court of Appeal has jurisdiction (see above). This jurisdiction includes, in particular, applications for judicial review of decisions of the Immigration and Refugee Board. On March 31, 2004, the Federal Court consisted of 28 full-time judges, three supernumerary judges, one deputy judge and six prothonotaries. According to the amendments made to paragraph 5(1)(c) of the *Federal Court Act*, by subsection 95(1) of the *Anti-terrorism Act*, the full judicial complement of the Federal Court consists of the Chief Justice and 32 full-time judges. Thus, there are currently five vacancies in the Court. For further information on the Federal Court, please refer to: www.fct-cf.gc.ca.

Section II: Context Page 5

The **Tax Court of Canada** has exclusive original jurisdiction to hear appeals and references under 12 different Acts of Parliament. Most of the appeals made to the Court relate to income tax, the goods and services tax, or employment insurance. While many appeals are subject to procedures similar to those of the Federal Court, appeals under what is known as the "informal procedure" are heard as informally and expeditiously as circumstances and considerations of fairness permit. On March 31, 2004, the Tax Court of Canada consisted of the Chief Justice, the Associate Chief Justice, 20 judges, five supernumerary judges and seven deputy judges. For further information on the Tax Court of Canada, please refer to: www.tcc-cci.gc.ca.

The main function of the **Court Martial Appeal Court of Canada** is to hear appeals from courts martial, which are military courts established under the *National Defence Act* that hear cases under the Code of Service Discipline found in Parts III and VII of that Act. On March 31, 2004, the Court Martial Appeal Court of Canada comprised of the Chief Justice and 62 judges. For further information on the Court Martial Appeal Court of Canada, please refer to: www.cmac-cacm.ca.

Page 6 Section II: Context

Our Values

In the fulfillment of its mandate, the Courts Administration Service has adopted core values which serve as building blocks for the organization. These include: open, transparent, honest and timely communications; integrity that entails respect for the judiciary and the courts served by the Service; and accountability to all the Service's stakeholders—judges, prothonotaries, litigants and the public alike.

Our Organizational Structure

The Courts Administration Service has one business line, known as Courts Administration. Its objective is to provide Canadians with the services needed to ensure accountability for the use of public money in support of the administration of the Federal Court of Appeal, Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada while facilitating the public's access to the courts and safeguarding the principle of judicial independence. This business line may be divided into three interrelated sections or service lines: Registry Services, Judicial Support and Corporate Management.

- Registry Services provides the courts with litigation support processes. These include processing documents filed by or issued to litigants, attending at court sittings, recording proceedings, providing information to litigants, maintaining custody of the records and information base required by the courts and issuing legal instruments to enforce the courts' decisions;
- **Judicial Support** provides judicial support to the Justices and prothonotaries, including but not limited to executive officers, judicial assistants, court ushers, library employees, and other staff who provide direct support to the judiciary in fulfilling their responsibilities; and
- Corporate Management provides services such as finance, human resources, informatics, information management, telecommunications, facilities, translation, strategic planning, communications, general administration and security to the courts and to the Courts Administration Service itself.

The Service is headed by a Chief Administrator. The powers, duties and functions of the Chief Administrator are set out in the *Courts Administration Service Act* as follows:

- the Chief Administrator has all the powers necessary for the overall effective and efficient management and administration of all court services, including court facilities and libraries and corporate services and staffing (subsection 7(2)); and
- the Chief Administrator, in consultation with the Chief Justices of the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Court Martial Appeal Court of Canada and the Tax Court of Canada, shall establish and maintain the registry or registries for those courts in any organizational form or forms and prepare budgetary

Section II: Context Page 7

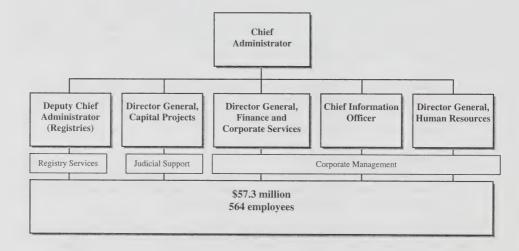
submissions for the requirements of those courts and for the related needs of the Courts Administration Service (subsection 7(3)).

The Courts Administration Service Act also places two specific restrictions on the powers of the Chief Administrator:

- the powers of the Chief Administrator do not extend to any matter assigned by law to the judiciary (subsection 7(4)); and
- a [C]hief [J]ustice may issue binding directions in writing to the Chief Administrator with respect to any matter within the Chief Administrator's authority (subsection 9(1)).

The Chief Administrator of the Courts Administration Service is also accountable to Parliament through the Minister of Justice.

Courts Administration Service's Management Structure and Service Lines



Offices and Court Accommodations of the Service

As the four courts served by the Courts Administration Service are itinerant courts, services must be provided at various locations across Canada to ensure access to the public. For this reason, the Courts Administration Service maintains a principal office in Ottawa and sixteen local offices in other parts of the country; nine of these local offices are staffed by Courts Administration Service employees, while the remaining seven are collocated with provincial and territorial court offices and staffed by employees of those courts on a contractual basis. (For information on office locations and contact information, please refer to Appendix II of this report.)

The Service attempts to accommodate the courts where it does not have local offices. The Courts Administration Service maintains unstaffed court accommodations in London, Ontario. In other locations, the Service arranges to use provincial court accommodations, leases commercial accommodations, or partners with other levels of government. In fact, in many locations, judges sit in facilities other than courtrooms, such as Band offices on Indian reserves, conference halls, hotel meeting rooms, gymnasia, Legion halls and even church rectories.

Planning Overview

The Courts Administration Service is entirely funded through yearly appropriations from Parliament. These appropriations are voted on each and every year by parliamentarians on reviewing the Main Estimates and the Report on Plans and Priorities, which are tabled in the House of Commons. The Service also receives revenue through filing fees, fines and sales of copies of filed documentation, including copies of judgments and/or orders. All such revenue is non-respendable—that is, it cannot be spent by the Courts Administration Service—and is deposited to the Government of Canada's Consolidated Revenue Fund. In 2003-04, this non-respendable revenue amounted to approximately \$4 million

The predecessor organizations of the Courts Administration Service were provided with a variety of funding streams over the past few years—some ongoing, others for specific purposes, and still others on a year-to-year basis. The Courts Administration Service has attempted to consolidate these various funding streams to stabilize future year funding at an appropriate level.

Increased Workload

The organization has no control over its workload. Its planning context is to a large extent dependent on external factors, such as the number of proceedings commenced in a given year and the time and resources required by the Court to deal with specific cases.

Section II: Context Page 9

The past few years have seen a significant increase in applications to the courts, especially in immigration cases. The Federal Court's immigration and refugee workload approximately doubled between 1995 and 2000 and has undergone a similar substantial increase from 2002 to March 31, 2004. The events of September 11, 2001, and the increased emphasis on security have also added to the workload of the Federal Court.

Since July 2, 2003, five new judges have been appointed to the Federal Court along with one prothonotary. The capacity of the courts, and the Federal Court in particular, is a function of the capacity of their registries to process applications and the availability of judges to consider the cases. The Courts Administration Service will need adequate resources to meet the requirements of the current complement of the courts and any future needs arising from the filling of vacant judicial positions at the Federal Court of Appeal and the Federal Court. To ensure the "effective and efficient management and administration of all court services," the Courts Administration Service will continue to examine the resources required for the accurate and timely processing of files for the courts, while always recognizing the need to ensure accountability for the use of public money. In order to facilitate this, organization-wide performance measures will have to be developed.

Participation in a Major Crown Project—The Pierre Elliott Trudeau Judicial Building

In 2003-04, the Courts Administration Service was involved in one major Crown project: construction of the Pierre Elliott Trudeau Judicial Building in Ottawa. This proposed new single-purpose courthouse facility will house the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada, the Court Martial Appeal Court of Canada and the Courts Administration Service. Planning for this project first began as long ago as March 1972. Various proposals have been prepared since then, and the project has on three separate occasions—1974, 1990 and 2002—been granted Preliminary Project Approval by the Treasury Board and approved by all other relevant regulatory government bodies. It was also discussed in the Auditor General's 1997 report, which concluded "that consolidation of Federal Court [of Canada] facilities in Ottawa would be desirable". In addition, as the Minister of Justice suggested in a 1986 letter to the Commissioner for Federal Judicial Affairs that was quoted in the Auditor General's report, the "feasibility of consolidating the Tax Court and other tribunals into any proposal" to build new premises for the Federal Court of Canada was analysed and the

Page 10 Section II: Context

² Courts Administration Service Act, S.C. 2002, c. 8, subsection 7(2).

³ Some high-level performance indicators, related to the strategic outcome, which will be adopted by the Courts Administration Service are: the assessment of the effectiveness of the caseflow management system based on Canadian Judicial Council (CJC) performance standards; the evaluation of client satisfaction based on surveys and/or questionnaires; and the assessments and input provided to the judiciary from various established committees, including the "Bench and Bar Committee" and the "Rules Committee."

⁴Canada, Office of the Auditor General, *Report on the Federal Court of Canada and the Tax Court of Canada* (Ottawa: Minister of Public Works and Government Services, 1997), paragraph 114.

current project accordingly includes the Tax Court of Canada.⁵ On December 2, 2003, the Naming and Design Unveiling Ceremony was held. The building, which will be situated adjacent to the Supreme Court of Canada Building on Wellington Street, is scheduled for completion by the spring of 2008. Public Works and Government Services Canada is the lead organization on this major Crown project, which is jointly managed with the Courts Administration Service. At the time of writing this report, the courts and the employees of the Courts Administration Service are located in seven buildings spread across the National Capital Region. The new facility will give the courts and the Courts Administration Service much needed space to handle their current increased workload and to realize efficiencies.

Other Major Facilities Project

- In June 2003, the Federal Court of Appeal was temporarily relocated from the Supreme Court of Canada Building to the Thomas D'Arcy McGee Building in Ottawa to accommodate the additional space requirements of the Supreme Court of Canada.
- The Courts Administration Service is participating in the tenant fit-out of the Federal Judicial Centre in Toronto. The Federal Judicial Centre will be leased to the Federal Government on a long-term basis to house the Courts and the regional operations of the Courts Administration Service. Approval to proceed with the Federal Judicial Centre was obtained on January 30, 2003, and occupancy is scheduled for spring 2006.
- During 2003-04, the Courts Administration Service commenced preparations to relocate the former staff of the Tax Court of Canada's Montreal office to the offices of the former Registry of the Federal Court of Canada located at 30 McGill Street. The Courts Administration Service will forego some 1,005 m² of space at 500 Place d'Armes, which will result in savings of approximately \$430,000 a year for Public Works and Government Services Canada. This collocation is scheduled for September 2004.

Through the Montreal and Toronto office consolidation projects and in the construction of the Pierre Elliott Trudeau Judicial Building, efficiencies will be realized by bringing staff and courtrooms together in a single location. Moreover, by combining staff, the public will have a single access and information point.

Section II: Context Page 11

⁵ Ibid., paragraph 112. It should be noted that the former Federal Court of Canada comprised an Appeal Division and a Trial Division. With the coming into force of the *Courts Administration Service Act* on July 2, 2003, these two divisions have become two distinct courts, known respectively as the Federal Court of Appeal and the Federal Court.

Security

The Courts Administration Service is responsible for security for the four courts. The security of judges, prothonotaries, staff and members of the public in Courts Administration Service facilities is of vital importance. However, security requirements must not impede public access to the courts. Security is particularly important due to changes to the mandate of the Federal Court under the *Anti-terrorism Act* and other legislation, which have heightened security requirements. In addition, the Courts Administration Service, together with the Federal Court, is designated as an Emergency Preparedness Centre (EPC) to ensure that the Federal Court can continue to perform its judicial duties in the event of an emergency. The Courts Administration Service is also a member of the cadre of federal organizations comprising the Continuity of Constitutional Government Working Group (CCG) under the leadership of the Office of Critical Infrastructure Protection and Emergency Preparedness (OCIPEP), which is to be integrated into a new portfolio, Public Safety and Emergency Preparedness (see http://www.ocipep.gc.ca/index.asp).

The Courts Administration Service is also committed to improving the security, accessibility and integrity of computer systems containing judicial information, while safeguarding privacy and judicial independence. This would involve adopting the "Blueprint for the Security of Judicial Information" prepared by the Canadian Judicial Council. Adherence to these guidelines would benefit both the judicial system and those third parties whose information requires special protection under the law.

Consolidation of Administrative Services

Finally, as mentioned in the message from the Chief Administrator, the *Courts Administration Service Act* (see http://laws.justice.gc.ca/en/C-45.5/index.html) consolidated the administrative and registry services of the Federal Court of Canada and the Tax Court of Canada by creating a new organization known as the Courts Administration Service. This consolidation, which came into effect on July 2, 2003, had a significant impact on the Service's ability to meet its key targets during 2003-04. Certain projects had to be postponed or cancelled as a result.

Societal Context

The Courts Administration Service plays an active part in Canadian society.

As Lucienne Robillard, the President of the Treasury Board, said in *Canada's Performance 2003* (see http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/03/cp-rc_e.asp), the ninth annual report to Parliament on government performance, the enduring priority of the Government of Canada is to improve the quality of life of Canadians. That report identifies 20 societal indicators that are grouped according to four main themes: economic opportunities and innovation in Canada, the health of Canadians, the Canadian environment, and the strength and safety of Canadian communities. This commitment is

Page 12 Section II: Context

consistent with the Government of Canada's priority of improving the quality of life of Canadians.

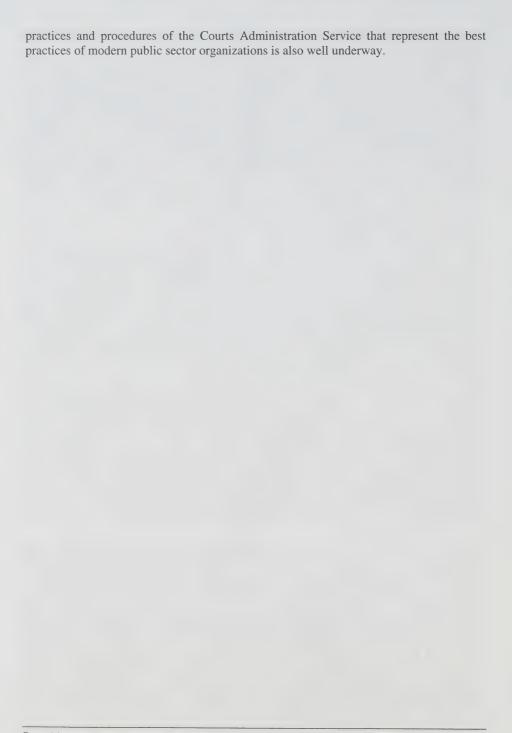
While none of the societal indicators identified in *Canada's Performance 2003* apply directly to the Courts Administration Service's work, facilitating access to the courts relates most closely to the theme of the strength and safety of Canadian communities. The Service's commitment to "effectively, timely and fair access ... to the litigation processes of the Federal Court of Appeal, Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada" (see Section III below) is consistent with the common goal of "a fair Canadian justice system" toward which a number of departments, agencies and organizations strive.

Government Priorities

The Treasury Board Secretariat, through the Service Improvement Initiative (see http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/sipubs/si_as/pfsil_e.asp#obj), commits the federal government to achieve, at a minimum, a 10 percent increase in client satisfaction with key, significant direct service delivery activities by the year 2005. This initiative, which in 2002 was integrated with the Government On-Line initiative (see http://www.golged.gc.ca/index e.asp), encourages service improvements from a citizen-centred perspective, focusing on achieving real improvement in client satisfaction with service quality. The Service's four key targets, which are discussed in Section III, permit the organization to provide public-focused services, measure the concrete results that the public obtain from its services, respect the values of the Canadian public in the provision of relevant and prompt information, and promote an accessible, fair and equitable justice system. To this end, the Courts Administration Service has continued to conduct surveys to gather feedback on client satisfaction and on how to improve its service delivery, and Rule 16 of the Federal Court Rules, 1998 provides the public with a depository for recommendations in every office of the Courts Administration Service. Other means by which the Courts Administration Service has received comments relating to its services are through various committees, such as the Bench and Bar Committee and the Rules Committee, and via the "Contact Us" link on the Service's Web site (see http://www.cassatj.gc.ca/contact/contact_us_e.php).

All this is underpinned by efficient and responsible use of public funds through gradual and effective implementation of the federal government's Modern Comptrollership initiative (see http://www.tbs-sct.gc.ca/cmo_mfc/). Modern Comptrollership is a management reform focused on the sound management of resources and effective decision-making. Modern Comptrollership is intended to provide managers with integrated financial and non-financial performance information, a sound approach to risk management, appropriate control systems and a shared set of values and ethics. Benefits of Modern Comptrollership also include increased strategic leadership and employee motivation. As mentioned below (see Section III), the Courts Administration Service engaged in several initiatives related to Modern Comptrollership. For example, the crosstraining of existing staff and the review of the registries' practices and procedures have commenced. Moreover, the development and implementation of harmonized policies,

Section II: Context Page 13



SECTION III: PERFORMANCE OF THE COURTS ADMINISTRATION SERVICE

Strategic Outcome

The Courts Administration Service is committed to realizing the following strategic outcome:

The public has effective, timely and fair access, in either official language, to the litigation processes of the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada.

The strategic initiatives identified below are intended to ensure broader public access to the courts, more efficient processing of cases and more effective support to the courts we serve, while ensuring transparency and full accountability for the use of public funds.

Performance Summary

As recorded in the 2003-04 Public Accounts of Canada, the Service received \$57.3 million in funding from Parliament to carry out its mandate. The actual amount of funds spent in that year amounted to \$54.2 million, resulting in a \$3.1 million lapse. This lapse includes \$1 million returned to Treasury Board in December 2003 to assist in the Government of Canada's reallocation priorities. Furthermore, in order to assist with the Government of Canada's cash management requirements, the Service also deferred requesting a carryforward authority of \$1.5 million in 2003-04 as the funds were not required in that fiscal year. It should also be noted that a commitment was made by the organization to absorb the support costs for four additional judges who were appointed to the Federal Court after July 2, 2003. The Service continues to reallocate with due diligence resources to high priority items while ensuring prudence and probity in the use of public funds.

The consolidation has necessitated that a multitude of high-level tasks be undertaken while ensuring minimal disruption to the ongoing provision of service to our clients. For example, the Courts Administration Service engaged in an organizational restructuring which included the amalgamation of the funding of the two former organizations, harmonization of the registries and the consolidation of corporate services. It also entailed the development of new Internet sites. In tandem with these priorities, the Service worked towards the realization of its key targets and strategic outcome.

Key Partners

The Courts Administration Service has several key partnerships that contribute to the accomplishment of its strategic outcome.

As mentioned in Section II of this report (under the heading "Participation in Major Crown Project"), the Courts Administration Service has been an active participant, with Public Works and Government Services Canada and the Office of the Minister of Justice in the planning and development of the construction of the Pierre Elliott Trudeau Judicial Building in Ottawa. The Toronto Federal Judicial Centre Project has involved many of the same key partners. The construction of these facilities is linked to improving the cost-effectiveness and service delivery of the Courts Administration Service.

Another key partnership of the Courts Administration Service is with the LexUM group of the Université de Montréal's Public Law Research Centre. This partnership permits the Federal Court of Appeal, Federal Court, Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada to publish their decisions on line. These decisions are published by the Courts Administration Service in cooperation with the LexUM laboratory at the University of Montreal. This partnership is linked to the strategic outcome of the Courts Administration Service in that it facilitates public access to information about the Court's work.

Other key partnerships of the Courts Administration Service include:

Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs - The Deputy Chief Administrator, in consultation with the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs, continued to work with the Supreme Arbitration Court of the Russian Federation to assist in developing new court procedures for an open, fair and efficient resolution of tax disputes. This initiative commenced in the fall of 1997. As a result of the Canada-Russia Judicial Partnership Program, a similar project with China has begun.

Library and Archives Canada - Since August 2003, the Courts Administration Service has been holding discussions with Library and Archives Canada to establish a Memorandum of Understanding (MOU) for the transfer of the pre-1939 records of the Exchequer Court of Canada to the Archives. Once signed, this agreement will serve to preserve Court records of national significance and provide enhanced access for Canadians and historical researchers.

Provinces and territories - Of the Service's 16 local offices, seven are co-located with provincial and territorial court offices and staffed by employees of these courts on a contract basis (see Appendix II for a list of the local offices of the Courts Administration Service).

The Canadian Bar Association and provincial law societies – These organizations provide valuable feedback on processes and procedures to ensure the continued effectiveness of the courts.

Tribunals and federal boards – The Service's ongoing efforts to achieve cost savings include the sharing of facilities and courtrooms across the country with tribunals and federal boards. For example, both the Canada Industrial Relations Board and the Office of the Umpire use Courts Administration Service facilities.

Private Sector – The Courts Administration Service's principal private sector partnership is with LexisNexis and relates to the Service's electronic filing project (see below).

Key Targets

The Courts Administration Service has four key targets linked to its strategic outcome:

- 1) Improve the effectiveness of the Service in supporting the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada;
- 2) Facilitate broader public access to the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada, and to the Courts Administration Service and its services;
- 3) Improve service delivery; and
- 4) Promote the judicial independence of the Federal Court of Appeal, Federal Court, Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada.

All of these key targets have an impact on the realization of the Courts Administration Service's strategic outcome. The first three are clearly linked to the strategic outcome's reference to the effectiveness and timeliness of the public's access to the courts' litigation processes. Promoting the judicial independence of the courts is linked more closely to the fairness of access to those processes.

Results by Key Targets

During 2003-04, the Courts Administration Service's priorities included a number of activities intended to contribute to the realization of its strategic outcome. These activities are associated with its key targets as follows:

Key Targets	Activities
Improve the effectiveness of the Service in supporting the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada;	 Videoconferencing Digital recording Electronic courtrooms Alternative Dispute Resolution (ADR)
Facilitate broader public access to the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada, and to the Courts Administration Service and its services	 Electronic filing Division of the former Federal Court of Canada Web site to form the two new Federal Court of Appeal and Federal Court Web sites Development of the Courts Administration Service Web site
Improve service delivery	 Harmonization of the registries Consolidation of corporate services Improvement to corporate systems' interfaces Training and development programs Modern Comptrollership initiative Performance indicators and service standards
Promote the judicial independence of the Federal Court of Appeal, Federal Court, Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada	■ Enhance public awareness of the Federal Court of Appeal, Federal Court, Tax Court of Canada, the Court Martial Appeal Court of Canada and the Courts Administration Service

The results of these activities are discussed below.

Improve the effectiveness of the Courts Administration Service in supporting the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada

The 1997 Auditor General's Report on the two former organizations recommended that "[p]riority should be given to information technologies to increase court efficiency". The Courts Administration Service realizes that it has to take into account the impact of new technologies on its work and the need to keep up with technological advances in order to provide the most cost-effective, efficient and secure services to judges, prothonotaries, counsel, the public and its employees. To that end, technologies permitting videoconferencing, digital recording and electronic courtrooms have been adopted for use by the courts served by the Courts Administration Service. The Service has received positive feedback from litigants concerning the implementation of these initiatives. Such initiatives have or will ultimately provide the public and the legal community more efficient options for greater access to the judicial system, thereby upholding Canadian values such as fairness, equality and the rule of law.

Videoconferencing

Videoconferencing installations have been established in all regional and local offices across the country. An upgrade to the video-conferencing system has enabled the Service to avoid third-party connection costs. The use of videoconferences has increased significantly in 2003-04 compared with the previous year. Videoconferencing systems provide an alternative means of access to court hearings, including access on urgent matters and across long distances, in order to facilitate the advancement of cases and to save costs in time and travel for litigants, judges, prothonotaries and Service staff.

Digital Recording

Digital recording equipment has been set up in some of our courtrooms. Digital recording provides a means to reduce court reporting costs and thereby reduce the costs related to hearings while enhancing the effectiveness of recording the courts' proceedings. As more and more courtrooms are equipped with the new system, the benefits will continue to accrue.

⁶ Report on the Federal Court of Canada and the Tax Court of Canada, paragraph 155.

Electronic Courtrooms

Following the positive experience with the implementation of electronic courtrooms in Edmonton and Calgary⁷ and in keeping with its commitment to improve service delivery and accessibility to court proceedings, the Service completed its planning and purchasing stages in the building of an electronic courtroom in Ottawa. This process involved consultation with the judiciary and consultants to determine the specifications for and layout of the equipment in the courtroom. Real-time court reporting will also be implemented in this installation. In this way, the judges, prothonotaries, counsel and all court staff can accept real-time feed via their own notebook computers.

Alternative Dispute Resolution

As noted above, the four courts have different jurisdiction and are governed by different practices and procedures which are stipulated in their respective rules. For example, alternate dispute resolution (ADR) is increasingly used in the Federal Court and in the Tax Court of Canada proceedings. ADR is a structured process in which a judge or prothonotary conducts an informal process, such as mediation, in order to facilitate a resolution of the dispute without embarking on a formal trial. ADR programs reduce backlogs and free up court services in the face of increasing caseloads. However, such programs have also created new judicial support needs and additional space requirements. During 2003-04, 104 dispute resolution conferences and 1,416 pre-trial conferences were held in the Federal Court and 102 pre-trial conferences were held in the Tax Court of Canada (pre-trial conferences are often de facto dispute resolution conferences). The Tax Court of Canada also makes extensive use of informal proceedings, which reduce the cost of dispensing justice and make justice accessible to a broader range of litigants.

Page 20

⁷ It should be noted that in 2003-04, the Edmonton electronic courtroom was used for a 120-day Aboriginal trial, and another year-long Aboriginal case is scheduled to commence in January 2005 using the same electronic equipment. Similarly, the Calgary electronic courtroom was used for another Aboriginal trial, which began in May 2000 for a total of 351 sitting days. Of this total amount, the courtroom was used for 78 days in 2003-04. This trial is expected to continue for at least another four years.

Facilitate broader public access to the Federal Court of Appeal, Federal Court, Tax Court of Canada, and the Court Martial Appeal Court of Canada, and to the Courts Administration Service and its services

Electronic filing

Electronic filing has been in use in the Tax Court of Canada since September 1, 2001. In 2003-04, a similar initiative was in the development stage for proceedings in the Federal Court of Appeal and the Federal Court. This latter endeavour is a public-sector/private-sector cooperative venture between the Service and LexisNexis Canada (formerly QuickLaw Inc.), which will be the first service provider in the Canadian marketplace. A cooperative agreement was signed on November 26, 2003 to formalize this working relationship, which has been an integral part of the project's evolution since its inception in 2001. A pilot project is planned for the fall of 2004. This pilot project includes testing a unique new method of paying court filing fees: the Receiver General Buy Button site, operated by Public Works and Government Services Canada.

Electronic filing has the potential to enable more efficient and effective communication, storage, retrieval and dissemination of the information involved in court matters. In the context of the Government On-line initiative, electronic filing will enhance the efficiency and timeliness of court processes by providing the public with a further means of communicating with the Service. It should also be noted that a survey of the legal community, conducted in the last quarter of 2002-03, confirmed that 81% of those polled were very open to the use of electronic filing and that they considered its potential benefits to be significant.

Internet sites

On March 31, 2004, three new internet sites were launched. The Internet Committee of the Courts Administration Service not only divided the former Federal Court of Canada Internet site into one for the Federal Court of Appeal and another for the Federal Court, it also developed the site for the Courts Administration Service. These new internet sites have enhanced the level of service offered to the public and its access by the public to the courts, while fostering a better understanding of the courts and the Courts Administration Service. The public can now search for basic information on court proceedings and improvements have been made to the courts' decision databases. Currently, a collection of 3,182 Federal Court of Appeal decisions rendered, 10,143 Federal Court decisions rendered since 1992, and close to 3,000 Tax Court of Canada decisions rendered from November 1997 onward are available on the respective internet sites. These decisions are published by the Courts Administration Service in cooperation with the LexUM

laboratory at the University of Montreal. Furthermore, approximately 53 Court Martial Appeal Court of Canada decisions rendered since 1991 are published in-house and are available on that court's site.

Improve service delivery

Harmonization of the registries

The organizational structures of the registries of the four courts served by the Courts Administration Service were consolidated under the direction of the Deputy Chief Administrator. This was done to ensure a high level of service to the judiciary and to the public. The Service has also been working toward its goal of improving access by the judiciary and the public to the registries' services in both official languages.

The consolidation of the registries of the courts involves:

- Collocation of the various registry offices to achieve efficiencies and savings as recommended by the Auditor General's report of 1997. The physical consolidation of the registries in Vancouver is already completed. The Service has been preparing to consolidate the Montreal registries and the Toronto registries, which are scheduled for September 2004 and spring 2006 respectively.
- Cross-training of existing staff commenced in 2003-04. The initial training of staff was aimed at providing increased access to certain regional offices for Tax Court of Canada filings. As a result, the public was provided with an additional six points of service where documents for the Tax Court of Canada can be filed. These measures will enhance the use of our resources and provide a common access point for the public with respect to all four courts.
- A review of the registries' practices and procedures has commenced, and
 consultations with the Chief Justices will ensue, in order to standardize the
 procedures so as to make them as uniform as possible across the four courts. This
 should make it easier for the public and registry staff to apply the procedures.
- The harmonization of information or case management systems of the four courts has also begun. Presently, there are two case management systems—one that supports the operations of the Federal Court of Appeal and the Federal Court and another that supports the operations of the Tax Court of Canada. In 2003-04, discussions and consultations were already underway and the development and the implementation of a common case management system will be one of the priority projects for 2004-2005. This new system will integrate the complex functions involved in the courts' case management activities including:
 - a computerized case inventory package to measure and report on elapsed time between events in the litigation process;
 - an automated scheduling system for assignment of cases, judges, court facilities and Service personnel;

- an automated docket recording system; and
- provision of essential statistical, operational and other management information through the system's reporting abilities.

Corporate Service Consolidation

During this consolidation process, integration groups for each branch within the organization were formed to develop harmonized policies, practices and procedures for the Courts Administration Service that were consistent with those of the central agencies and that represent the best practices of modern public sector organizations. Staff have begun the process of harmonizing key policies, procedures and systems in such areas as finance, human resources, information technology and facilities management. Management directives reflecting best practices in the areas of overtime, hospitality and travel have been issued. Human Resources delegation and Finance delegation documents, which enhanced managerial responsibility, were developed and implemented. To advance the integration process, internal management reviews were also carried out and common work tools were developed or acquired so as to improve the administrative efficiency of the Service.

In 2003-04, many projects were undertaken to facilitate communication between the two former organizations and enhance service delivery. Such initiatives included:

- developing such tools as an electronic phonebook, a common address list for the two different e-mail systems, and a common e-mail address for all Service employees;
- harmonizing the desktop office suites of most Service employees by adopting a common productivity tool (Microsoft Office);
- commencing work on the consolidation of the organization's technological infrastructure, that is, developing a common server and network operating system;
- streamlining technical support procedures; and
- implementing a dedicated Helpdesk support line for the judges and prothonotaries.

Furthermore, consolidated versions of FreeBalance and the Salary Management System software were deployed in Finance, and a pilot project, which will permit the Human Resource Information System (HRIS) application to be accessed by all Service employees across the country, has been launched. These measures will improve the performance management capabilities of the Courts Administration Service.

Training and development programs

The Courts Administration Service is committed to fostering a continuous learning environment, providing staff with opportunities for development and creating a positive and productive work environment. The Courts Administration Service views professional development as essential to enabling its employees to manage effectively the courts in a knowledge society. Thus the Courts Administration Service encourages and supports the participation of its employees at several learning activities, such as conferences, associations, symposia and forums. Moreover, besides developing a Continuous Learning Policy and Guidelines and expanding the Learning Needs Analysis Project for all Service employees, the Human Resources Branch has designed, implemented and held in-house sessions on change management, team-building and organized communication exercises for our employees. In addition, a program was conducted in the National Capital Region, Montreal, Toronto and Vancouver which offered second language sessions in one of the two official languages at lunch hour twice per week to improve the proficiency levels of staff.

Modern Comptrollership

Although it was decided to pursue an integrated approach to implementing the results of the Modern Comptrollership capacity assessment and the Public Service Employee Survey in order to make more efficient use of its resources, many modern comptrollership initiatives were postponed due to the consolidation process and a lack of resources. It is hoped that a comprehensive and coherent action plan will be developed to address areas for improvement identified in the assessment and following the public service-wide and internal surveys. (See the discussion of Modern Comptrollership in Section II of this report under the heading "Government Priorities".)

Performance indicators and service standards

In Section III of the Report on Plans and Priorities for 2003-04 for both former organizations (see http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/RFCC-GCC/RFCC-GCCr34_e.asp and http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/TCC-CCI/TCC-CCI/34_e.asp), the development of performance indicators and the updating of service standards were cited as key activities. Due to other priorities resulting from the consolidation, this initiative was postponed. Performance indicators and service standards will now have to be established for the Courts Administration Service.

Promote the judicial independence of the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada

Enhance public awareness of the Federal Court of Appeal, Federal Court, Tax Court of Canada, the Court Martial Appeal Court of Canada and the Courts Administration Service

One of the most fundamental challenges faced by the Courts Administration Service is educating government officials, parliamentarians and the public as to the distinctiveness of the courts which it serves. To promote information sharing and to heighten public awareness of the judiciary and registry processes, the courts and the Service hold open houses and symposia and members of the judiciary and Service personnel participate in seminars.

The Federal Court of Appeal, the Federal Court and the Courts Administration Service hosted two open houses where the legal community was invited to meet with the judges of the courts and personnel of the Courts Administration Service. The open houses were held in Ottawa on May 1, 2003 and in Saskatoon on May 22, 2003. On September 19, 2003, a seminar on Federal Court of Appeal and Federal Court Practice and Procedure sponsored by the Continuing Legal Education Society of British Columbia (CLE) was held in Vancouver. During these events, the courts and Service personnel provided the legal community with information on: the new structure of the courts and the Service as well as issues and challenges resulting from the coming into force of the *Courts Administration Service Act*. The latter event also dealt with such issues as appellate advocacy in the Federal Court of Appeal, class actions, appeals from case management prothonotaries, case management, registry procedures and the preparation of bills of costs and their assessments.

Moreover, the Federal Court of Appeal and the Federal Court held two meetings of the Bench and Bar Liaison Committee on May 9, 2003 and March 5, 2004. While ensuring the independence and impartiality of the Bench, these meetings provide a forum for members of the bar to meet with the judges to discuss informally issues of concern to the bar which do not fall within the mandate of the Rules Committee.

In 2003, the Tax Court of Canada—assisted by the Courts Administration Service—held a number of special sittings to commemorate its 20th anniversary. These were held in Montreal on October 7, Toronto on October 27, Ottawa on November 14, and Vancouver on November 27. At these special sittings, the Court was addressed by representatives of the Canadian Bar as well as the Canadian Tax Foundation and the *Association de planification fiscale et financière*, who offered congratulatory messages to the Court on this special anniversary. These special sittings were widely attended by tax practitioners located in the different cities. The Tax Court of Canada and the Courts Administration

Service also hosted a half-day symposium in Ottawa on November 14, 2003. Several panelists were invited to discuss issues relating to the Tax Court of Canada as well as developments in the areas of the law over which the Tax Court has jurisdiction. Several members of the judiciary as well as tax practitioners from across the country attended this symposium.

The Courts Administration Service also encourages partnership with elementary schools, high schools, colleges and universities in order to provide education on the role and jurisdiction of the courts and their respective registries. For example, the Calgary Courthouse Education Program, sponsored by the Calgary Education Society and funded primarily by the Alberta Law Foundation, is a legal education program for students from grades 3 to 12. The Service's Calgary local office provides facilities for the students to participate in mock trials and to further their knowledge of the Canadian judicial system. Approximately 1,500 students participate in this program on a yearly basis. Other educational initiatives included moot court trials.

Management Practices

The following are two key elements of the Courts Administration Service's management practices that have contributed to the realization of its strategic outcome.

Operational Plans

The Courts Administration Service's budgeting practices, notwithstanding day-to-day operational requirements, revolve around the key targets discussed above. Operational plans are prepared prior to the annual budget exercise and they link proposed activities to the key targets, and thereby to the strategic outcome. Each year's operational plans are reviewed and updated at year's end before the new year's operational plans are adopted.

Government On-Line

The Courts Administration Service has made every effort to contribute to the goal of the Government of Canada's Government On-Line initiative (see http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp for information on Government On-Line), namely to use information and communication technology to provide enhanced access to improved citizen-centred, integrated services, anytime, anywhere and in the official language of their choice. Examples of this are the ongoing publication of the courts' decisions on their respective Web sites in partnership with the Université de Montréal's LexUM group and the development of electronic filing.

APPENDICES

Appendix I: Financial Tables

The *Courts Administration Service Act* came into force on July 2, 2003 and consolidated the former registries of the Federal Court of Canada and the Tax Court of Canada. Although the 2003-2004 Main Estimates and Planned Spending figures were voted separately for both former organizations pre-consolidation, they have been combined in the figures below to reflect the new consolidated entity.

Table 1: Summary of Voted Appropriations

The following table details resources voted by Parliament and the actual use of the resources by the Courts Administration Service.

Financial Requirements by Authority (\$ millions)

ote			20	03-2004	
	Courts Administration Service	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending**
27	Program Expenditures	45.4 *	53.0 *	51.6 *	48.5
(S)	Contributions to employee benefit plans	5.8	5.8	5.7	5.7
	Total Department	\$ 51.2	\$ 58.8	\$ 57.3	\$ 54.2

* Program Expenditures Details:

Vote			2003-2004	
	Courts Administration Service	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities
27	Program Expenditures			
	Transfer from Vote 30 – Registry of the Federal			
		33.6	33.6	33.6
		11.8	11.8	11.8
	0 3 11			
	3 11			
	Security and Anti-Terrorism legislation	-	2.0	1.0
	Program Integrity Funding for judicial support, additional prothonotaires and costs associated			
	additional prothonotaires and costs associated			
	with Aboriginal hearings	-	4.6	3.7
	Federal Court of Appeal move from Supreme			
	Court of Canada Building to the Thomas			
	D'Arcy McGee Building	-	1.0	1.0
	Collective Bargaining and Modern			
	Comptrollership	-	-	0.5
	Total Program Expenditures	\$ 45.4	\$ 53.0	\$ 51.6

^{**} The variance between the Total Authorities (\$57.3M) and Total Actual Spending (\$54.2M) is \$3.1M. For 2003-2004 only, the Courts Administration Service was able to return approximately \$1.0M to the Treasury Board to assist the Government of Canada with the government wide reallocation exercise. Due to the ongoing Air India hearings and the fact that no applications have been filed under the *Canada Evidence Act* within the Federal Court during the 2003-2004 fiscal year, \$0.25M has been reprofiled to fiscal year 2004-2005.

Table 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending

The following table details how the resources voted by Parliament were used by the Courts Administration Service.

Departmental Planned versus Actual Spending (\$millions - except for FTEs)

		20	03-2004	
Courts Administration Service	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
FTEs	n/a	605	n/a	581
Operating	51.2	58.8	57.3	54.2
Less: Respendable Revenues	-	-	-	-
Total Net Expenditures*	51.2	58.8	57.3	54.2
Other Revenues and Expenditures				
Non-respendable Revenues**	-	(7.4)	(7.4)	(6.0)
Cost of services provided by other department	-	16.6	16.6	14.0
Net Cost of the Program	\$ 51.2	\$ 68.0	\$ 66.5	\$ 62.2

^{*} Total Net Expenditures includes contributions to employee benefits plans. Reference should be made to the discussion under Table 1: Summary of Voted Appropriations for further information.

Fines are difficult to forecast and can easily lead to variances between Total Planned Spending and Actual Spending. During the 2003-2004 fiscal year, fines levied for the Federal Court totalled \$1.8M, as opposed to \$5.3M during 2002-2003 and \$2.2M during 2001-2002.

Late in fiscal year 2001-02, it was decided that total cost allocated by the Tax Court of Canada for handling Employment Insurance (EI) cases would be expensed against the Employment Insurance account of Canada. As such, HRDC, the department responsible for the EI account, would show an EI expense and the Tax Court of Canada would show an equivalent, non-respondable revenue item. The purpose of this accounting exercise was to more accurately reflect the total cost of running the federal government's EI program and it was strictly internal to the government.

It should be noted that beginning in the 2004-2005 fiscal year, all costs associated with EI for the Courts Administration Service will be recovered from Human Resources and Skills Development Canada (formerly HRDC).

^{**} At the Courts Administration Service, non-respendable revenues consist primarily of fees levied for filing documents within the Registry and for sales of photocopies of judgments and other revenues such as fines and recovery of employment insurance costs from Human Resources Development Canada (HRDC).

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The following table provides a historical perspective of resources used by the Courts Administration Service.

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending (\$ millions)

				2003	3-2004		
	Actual 2001-2002*	Actual 2002-2003*	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending	
Courts Administration Service	54.1	55.7	51.2	58.8	57.3	54.2	
Total	\$ 54.1	\$ 55.7	\$ 51.2	\$ 58.8	\$ 57.3	\$ 54.2	

Note: All figures include Contributions to employee benefit plans.

Table 5: Non-Respendable Revenues (\$ millions)

This table identifies revenues received by the department. Reference should be made to the discussion under Table 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending for information concerning the variances in the non-respendable revenue.

				2003-2004	
	Actual 2001-2002*	Actual Planned 2002-2003* Revenues Au	Total Authorities	Actual	
Courts Administration Service	4.1	7.3	7.4	7.4	4.1
Unplanned	2.9	2.4	-	-	1.9
Total	\$ 7.0	\$ 9.7	\$ 7.4	\$ 7.4	\$ 6.0

^{*} The actuals for fiscal years 2001-2002 and 2002-2003 is the sum of the figures for the former Registry of the Federal Court of Canada (\$3.5M and \$6.7M respectively) and the former Registry of the Tax Court of Canada (\$3.5M and \$3.0M respectively).

^{*} The actuals for fiscal years 2001-2002 and 2002-2003 is the sum of the figures for the former Registry of the Federal Court of Canada (\$41.4M and \$42.5M respectively) and the former Registry of the Tax Court of Canada (\$12.7M and \$13.2M respectively).

Appendix II: Offices of the Courts Administration Service

NATIONAL CAPITAL REGION OFFICES

Courts Administration Service PRINCIPAL OFFICE - OTTAWA

Ottawa, Ontario K1A 0H9

http://www.cas-satj.gc.ca

Lorne Building 90 Elgin Street Ottawa, Ontario K1P 5B8

Registry of the Federal Court of Appeal and the Court Martial Appeal Court of Canada

Telephone: (613) 996-6795 Facsimile: (613) 952-7226

Registry of the Federal Court Telephone: (613) 992-4238 Facsimile: (613) 952-3653

Thomas D'Arcy McGee Building 90 Sparks Street Ottawa, Ontario K1P 5B4

Federal Court of Appeal, Federal Court and Court Martial Appeal Court of Canada courtrooms and judges' chambers Centennial Towers 200 Kent Street Ottawa, Ontario K1A 0M1

Registry of the Tax Court of Canada Telephone: (613) 992-0901

or 1-800-927-5499 Facsimile: (613) 957-9034 TTY: (613) 943-0946

Tax Court of Canada courtroom and judges' chambers

434 Queen Street Ottawa, Ontario K1R 7V7

Corporate Services for the Courts Administration Service Telephone: (613) 996-2563 Facsimile: (613) 941-6197

LOCAL OFFICES

ALBERTA - Calgary

3rd Floor, 635 Eight Avenue S.W.

T2P 3M3

Telephone: (403) 292-5920 Facsimile: (403) 292-5329 TTY: (403) 292-5879

BRITISH COLUMBIA - Vancouver

Pacific Centre, P.O. Box 10065 701 West Georgia Street V7Y 1B6 Telephone: (604) 666-3232

Facsimile: (604) 666-8181 TTY: (604) 666-9228

NEW BRUNSWICK - Fredericton

Suite 100, 82 Westmorland Street E3B 3L3

Telephone: (506) 452-3016 Facsimile: (506) 452-3584 TTY: (506) 452-3036

ONTARIO – Toronto and London

- Registry of the Federal Court of Appeal, the Federal Court and the Court Martial Appeal Court of Canada (Toronto)

7th Floor, 330 University Avenue M5G 1R7

Telephone: (416) 973-3356 Facsimile: (416) 973-2154 TTY: (416) 954-4245

QUEBEC - Montréal

 Registry of the Federal Court of Appeal, the Federal Court, the Tax Court of Canada and the Court Martial Appeal Court of Canada 30 McGill Street H2Y 3Z7

Telephone: (514) 283-4820 Facsimile: (514) 283-6004 TTY: (514) 283-3017 **ALBERTA – Edmonton**

Scotia Place, Tower 1, Suite 530,

P.O. Box 51

10060 Jasper Avenue T5J 3R8 Telephone: (780) 495-4651 Facsimile: (780) 495-4681 TTY: (780) 495-2428

MANITOBA – Winnipeg

4th Floor, 363 Broadway Street R3C 3N9

Telephone: (204) 983-2509 Facsimile: (204) 983-7636 TTY: (204) 984-4440

NOVA SCOTIA – Halifax

Suite 1720, 1801 Hollis Street B3J 3N4

Telephone: (902) 426-3282 Facsimile: (902) 426-5514 TTY: (902) 426-9776

- Registry of the Tax Court of Canada (Toronto) Suite 902, 200 King Street West M5H 3T4

Telephone: (416) 973-9181 Facsimile: (416) 973-5944

- Registry of the Tax Court of Canada (London)

3rd Floor, 231 Dundas Street N6A 1H1

Telephone: (519) 645-4203 Facsimile: (519) 675-3391

QUEBEC – Québec

Palais de Justice, Room 500A and 500E, 300 Jean Lesage Blvd. G1K 8K6

Telephone: (418) 648-4920 Facsimile: (418) 648-4051 TTY: (418) 648-4644

OFFICES STAFFED BY PROVINCIAL AND/OR TERRITORIAL COURT EMPLOYEES

NEW BRUNSWICK - Saint John

Room 413, 110 Charlotte Street E2L 2J4

Telephone: (506) 636-4990 Facsimile: (506) 658-3070

NORTHWEST TERRITORIES - Yellowknife

The Court House, P.O. Box 1320 4905, 49th Street X1A 2L9 Telephone: (867) 873-2044

Facsimile: (867) 873-0291

SASKATCHEWAN - Regina

The Court House 2425 Victoria Avenue S4P 3V7 Telephone: (306) 780-5268 Facsimile: (306) 787-7217

YUKON TERRITORY - Whitehorse

Andrew A. Phillipsen Law Centre 2134 Second Avenue Y1A 5H6 Telephone: (867) 667-5441 Facsimile: (867) 393-6212

NEWFOUNDLAND - St. John's

The Court House, P.O. Box 937, Duckworth Street A1C 5M3 Telephone: (709) 772-2884 Facsimile: (709) 772-6351

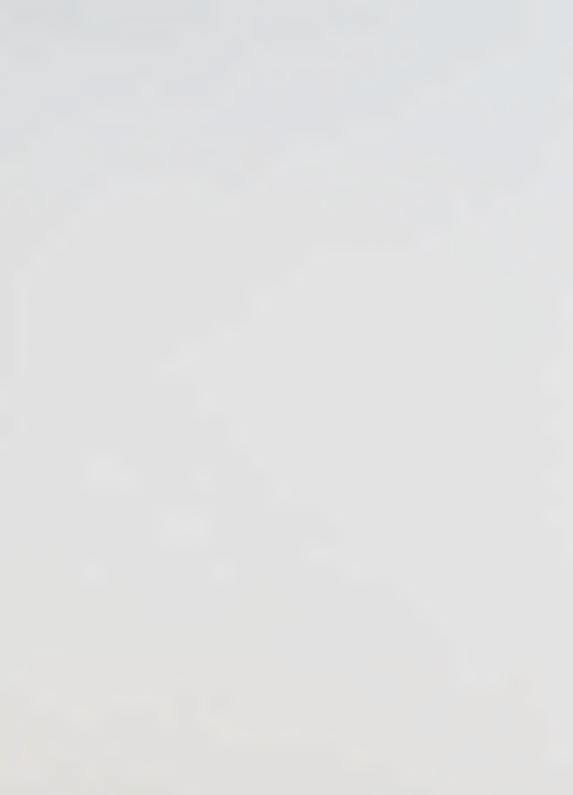
PRINCE EDWARD ISLAND - Charlottetown

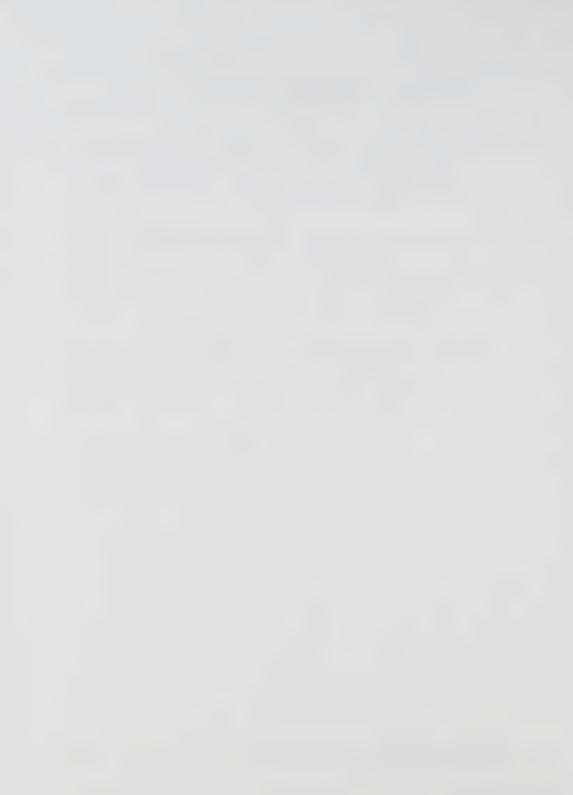
Sir Henry Louis Davies Law Courts P.O. Box 2000, 42 Water Street C1A 8B9 Telephone: (902) 368-0179

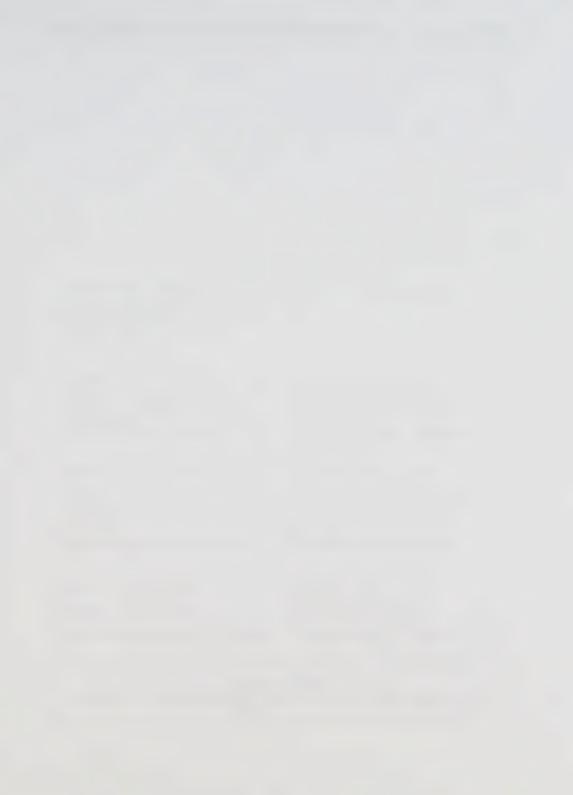
Facsimile: (902) 368-0266

SASKATCHEWAN - Saskatoon

The Court House
520 Spadina Crescent East S7K 2H6
Telephone: (306) 975-4509
Facsimile: (306) 975-4818







LEKKILOKIVANX BOKEVOX DOLĘZ D.EWILOKIVOX DE LKIRONVOX IKONINCIVOX OO

TERRE-NEUVE - St. John's

The Court House, C.P. 937, Duckworth Street AIC 5M3 Téléphone: (709) 772-2884 Télécopieur: (709) 772-6351

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD –

Charlottetown

Sir Henry Louis Davies Law Courts C.P. 2000, 42 Water Street CIA 8B9 Téléphone: (902) 368-0179 Télécopieur: (902) 368-0266

SASKATCHEWAN - Saskatoon

The Court House

Télécopieur : (306) 975-4818

Télécopieur : (306) 875-4818

NOUVEAU-BRUNSWICK - Saint John

110, rue Charlotte, salle 413 E2L 214 Téléphone : (506) 636-4990 Télécopieur : (506) 658-3070

TERRITOIRES DU NORD-OUEST -

Yellowknife

The Court House, C.P. 1320 4905, 49th Street XIA 2L9 Téléphone: (867) 873-2044 Télécopieur: (867) 873-0291

SASKATCHEWAN - Regina

The Court House 2425 Victoria Avenue S4P 3V7 Télécphone : (306) 780-5268 Télécopieur : (306) 787-7217

YUKON - Whitehorse

Andrew A. Phillipsen Law Centre 2134, Second Avenue Y1A 5H6 Telephone: (867) 667-5441 Telecopieur: (867) 393-6212

QUÉBEC - Québec

tt9t-8t9 (8It) : STA Télécopieur: (418) 648-4051 Téléphone: (418) 648-4920 300, boulevard Jean-Lesage G1K 8K6 Palais de justice, salles 500A et 500E,

: STA

Téléphone: (514) 283-4820 30, rue McGill H2Y 3Z7 martiale du Canada Cour fédérale et de la Cour d'appel de la cour - Greffe de la Cour d'appel fédérale, de la QUÉBEC - Montréal

(514) 283-3017

Télécopieur: (514) 283-6004

BUREAUX LOCAUX

ALBERTA - Edmonton

Scotia Place, Tower 1, Suite 530 C.P. 51 10060, av. Jasper T51 3R8

Téléphone : (780) 495-4651 Télécopieur : (780) 495-4681 ATS : (780) 495-4681

vadinniW - AAOTIVAM

MANITOBA – Winnipeg 363, rue Broadway, 4° étage R3C 3N9

Téléphone : (204) 983-2509 Télécopieur : (204) 983-7636

Télécopieur : (204) 983-7636 ATS : (204) 984-4440

NOUVELLE-ÉCOSSE – Halifax

Suite 1720, 1801 Hollis Street, B3J 3N4 Téléphone : (902) 426-3282 Télécopieur : (902) 426-5514

9776-524 (200) : STA

- Greffe de la Cour canadienne de l'impôt

(Toronto) 200, rue King ouest, bureau 902 M5H 3T4

Téléphone: (416) 973-9181 Télécopieur: (416) 973-5944

- Greffe de la Cour canadienne de l'impôt

(London) 231, rue Dundas, 3° étage N6A 1H1 Téléphone : (519) 645-4203

Télécopieur: (519) 675-3391

ALBERTA – Calgary Acenue S.W. Scotia Place
Scotia Place

Teléphone : (403) 292-5920

Télécopieur : (403) 292-5329 ATS : (403) 292-5879

COLOMBIE-BRITANNIQUE -

Vancouver Pacific Centre, C.P. 10065 701 West Georgia Street V7Y IB6 Téléphone: (604) 666-3232 Télécopieur: (604) 666-8181

8ZZ6-999 (409) : STA

Fredericton Fredericton

82, rue Westmorland, bureau 100 E3B 3L3 Téléphone : (506) 452-3016 Télécopieur : (506) 452-3584

9505-224 (902) : handessard : STA

ONTARIO - Toronto et London

- Greffe de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada (Toronto)

330, avenue University, 7° étage M5G 1R7

Téléphone : (416) 973-3356 Télécopieur : (416) 954-5083

STA : marqossis : 8TA

Annexe II: Bureaux du Service administratif des tribunaux judiciaires

BUREAUX DE LA RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

BUREAU PRINCIPAL - OTTAWA Service administratif des tribunaux judiciaires

KIY 0H6 Ottawa (Ontario)

: STA

http://www.cas-sati.gc.ca

Ottawa (Ontario) KIA 0MI 200, rue Kent Tours Centennial

Télécopieur: (613) 957-9034 1 800 657-5499 Téléphone: (613) 992-0901 Greffe de la Cour canadienne de l'impôt

Salle d'audience et cabinets des juges de la 9460-646 (613)

Cour canadienne de l'impôt

Ottawa (Ontario) KIR 7V7 434, rue Queen

Télécopieur : (613) 941-6197 Téléphone: (613) 996-2563 administratif des tribunaux judiciaires Services ministériels du Service

> Ottawa (Ontario) KIP 5B8 90, rue Elgin Immeuble Lorne

Télécopieur : (613) 952-7226 Téléphone: (613) 996-6795 Cour d'appel de la cour martiale du Canada Greffe de la Cour d'appel fédérale et de la

Télécopieur : (613) 952-3653 Téléphone: (613) 992-4238 Greffe de la Cour fédérale

Edifice Thomas-D'Arcy-McGee

Ottawa (Ontario) KIP 5B4 90, rue Sparks

la Cour d'appel de la cour martiale du Canada Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale et de Salles d'audience et cabinets des juges de la

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant fournit une perspective historique des ressources utilisées par le Service administratif des tribunaux judiciaires.

Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en millions de

dollars)				7007	3-2004	
	Dépenses réelles 2001- 2002*	Dépenses réelles 2002- 2003*	ub layal Budget Isqionirq esb səsnəqəb	Total des dépenses prévues	Autorisations esalesot	Total des dépenses réelles
Service administratif des Tribunaux judiciaires	1,42	L'SS	2,12	8,82	٤'٤۶	2,42
Total	\$ 1'75	\$ L'SS	\$ 2,12	\$ 8'85	\$ £,72	\$ 7,42

<u>Note</u>: Tous les chiffres comprennent les contributions aux régimes de prestations aux employés.

* Les chiffres réels des exercices 2001-2002 et 2002-2003 consistent en l'addition des chiffres de l'ancien greffe de la Cour fédérale du Canada (41,4 millions de dollars et 42,5 millions de dollars respectivement) et respectivement).

Tableau 5: Recettes non disponibles (en millions de dollars)

Le tableau suivant indique les recettes reçues par le Ministère. On consultera les notes qui figurent sous le tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, pour de plus amples renseignements sur les écarts entre les recettes non disponibles.

ecettes non disponibles (en n				2003-2004	
	Recettes réelles 2001-2002*	Recettes réelles 2002-2003*	Recettes	Autorisations salesot	Recettes réelles
ervice administratif des ibunaux judiciaires	1't	£'L	₽ 'L	† 'L	I,4
ou brévues	5,9	7,4	-		6'I
otal	\$ 0'L	\$ L'6	\$ t'L	\$ t'L	\$ 0'9

^{*} Les chiffres réels des exercices 2001-2002 et 2002-2003 consistent en l'addition des chiffres de l'ancien greffe de la Cour fédérale du Canada (3,5 millions de dollars et 6,7 millions de dollars respectivement) et de l'ancien greffe de la Cour canadienne de l'impôt (3,5 millions de dollars et 3,0 millions de dollars respectivement).

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant indique en détail comment les ressources votées par le Parlement ont été utilisées par le Service administratif des tribunaux judiciaires.

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en millions de dollars – à l'exception des ETP)

Coût net du programme	\$ 7,12	\$ 0'89	\$ 5'99	\$ 7,29
Coût des services offerts par d'autres ministères	-	9,81	9,91	14,0
Recettes non disponibles**	-	(Þ,T)	(4,7)	(0,0)
Autres recettes et dépenses				
Total des dépenses nettes*	7'15	8,82	€'८⊊	24,2
Moins: Recettes disponibles	-	-	-	*
Exploitation	2,12	8,82	٤,٢٤	2,42
ELP	O/S	\$09	O/S	185
Service administratif des tribunaux judiciaires	ub latoT Budget Isqioninq esb səsnəqəb	Total des dépenses prévues	Autorisations salatot	Total es dépenses réelles
		07	03-2004	
des ETP) Service administratif des tribunaux judiciaires	Budget principal des depenses	Total des dépenses prévues	totales	

* Le total des dépenses nettes comprend les contributions aux régimes de prestations aux employés. On consultera le tableau I : Sommaire des crédits approuvés, pour de plus amples renseignements.

** Au Service administratif des tribunaux judiciaires, les recettes non disponibles consistent principalements en des frais imposés pour le dépôt de documents auprès du greffe et la vente de photocopies de jugements et d'autres recettes comme des amendes et le recouvrement des coûts d'assurance-emploi par Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

Les amendes sont difficiles à prévoir et elles peuvent facilement mener à des écarts entre le total des dépenses et celui des dépenses réelles. En 2003-2004, les amendes imposées pour la Cour fédérale ont totalisé 1,8 million de dollars, comparativement à 5,3 millions de dollars en 2001-2002.

A la fin de l'exercice 2001-2002, il a été décidé que le total des coûts que la Cour canadienne de l'impôt allouait au traitement des causes d'assurance-emploi (AE) serait imputé au compte d'assurance-emploi du Canada. Ainsi, DRHC, le ministère responsable du compte AE, indiquerait des dépenses liées à l'AE et la Cour canadienne de l'impôt indiquerait une somme équivalente au niveau des recettes non disponibles. L'objectif de cet exercice de comptabilité consistait à tenir compte avec plus de précision du coût total necessaire au fonctionnement du compte AE du gouvernement : il ne représente pas un apport de fonds necessaire au fonctionnement du compte AE du gouvernement : il ne représente pas un apport de fonds necessaire au fonctionnement du compte AE du gouvernement : il ne représente pas un apport de fonds

Il convient de noter qu'au début de l'exercice 2004-2005, tous les coûts liés à l'AE pour le Service administratif des tribunaux judiciaires seront recouvrés auprès de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (anciennement DRHC).

L'écart entre les autorisations totales (57,3 millions de dollars) et le total des dépenses réelles (54,2 millions de dollars) est de 3,1 millions de dollars. Pour 2003-2004 seulement, le Service administratif des tribunaux judiciaires a pu rendre environ 1,0 million de dollars au Conseil du Trésor pour aider le gouvernement du Canada à effectuer l'exercice de réaffectation à l'échelle du gouvernement. En raison des audiences continues sur Air India et du fait qu'aucune demande n'a été déposée en vertu de la *Loi sur la preuve au Canada* auprès de la Cour fédérale au cours de l'exercice 2003-2004, un montant de 0,25 million de dollars a été reporté à l'exercice 2004-2005.

Annexe I: Tableaux financiers

La Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires est entrée en vigueur le 2 juillet 2003 et a fusionné les anciens greffes de la Cour fédérale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt. Bien que les chiffres relatifs au Budget principal des dépenses et aux dépenses prévues de 2003-2004 aient été votés séparément pour les deux anciennes organisations avant la fusion, ils ont été combinés aux chiffres ci-dessous afin de refléter la nouvelle entité fusionnée.

Tableau 1 : Sommaires des crédits approuvés

Le tableau suivant indique en détail les ressources votées par le Parlement et l'utilisation réelle par le Service administratif des tribunaux judiciaires. Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

	Total pour le Ministère	\$ 7'15	\$ 8'8\$	\$ E'LS	\$ 7'75
	snx employés				
(S)	Contributions aux régimes de prestations	8,2	8,2	L'S	L'S
LZ	Dépenses de programme	* †'\$†	* 0,52	* 9'15	5,84
	judiciaires	qépenses			
	Service administratif des tribunaux	ub latoT Jagbud Iaqioninq es	Total des dépenses prévues	snotisation solatot	Total des dépenses réelles**
tibər		, ub		\$007-E0	

* Détails des dépenses de programme :

\$9'15	\$ 0'88	\$ t'St	Total des dépenses de programme	
5,0	-	-	шодегле	
0,1	0,1	-	l'édifice de la Cour suprême du Canada à l'édifice Thomas D'Arcy McGee Mégociation collective et fonction de contrôleur	
L'E	9't	-	les coûts associés aux audiences en matière autochtone Déplacement de la Cour d'appel fédérale de	
0,1	0,2	-	lutte contre le terrorisme Financement de l'intégrité des programmes pour le soutien judiciaire, d'autres protonotaires et	
			Financement des coûts de soutien judiciaire liés aux nouvelles nominations effectuées en vertu de la loi pour la sécurité publique et la	
8,11	8,11	8,11	Transfert du crédit 55 – Greffe de la Cour canadienne de l'impôt	
9,55	9,55	9,88	du Canada Court of Canada	
			Dépenses de programme Transfert du crédit 30 – Greffe de la Cour fédérale	LZ
safisariona safistot	Total des dépenses prévues	ub laset Budget genining dépenses	Service administratif des tribunaux judiciaires	
	2003-2004			910/

Pratiques de gestion

Les deux éléments-clés qui suivent figurent parmi les pratiques de gestion du Service administratif des tribunaux judiciaires qui ont contribuées à la réalisation du résultat stratégique du Service.

Plans opérationnels

Les pratiques budgétaires du Service administratif des tribunaux judiciaires, indépendamment des exigences opérationnelles quotidiennes, sont axées sur les objectifs clés détaillés ci-dessus. Les plans opérationnels sont élaborés avant le processus budgétaire annuel; ils établissent le lien entre les activités projetées et les objectifs clés, et par conséquent, au résultat stratégique. Les plans opérationnels d'une année donnée sont examinés et mis à jour en fin d'année, soit avant que ne soient adoptés les plans opérationnels de l'année suivante.

Gouvernement en direct

Le Service administratif des tribunaux judiciaires a déployé les efforts nécessaires afin de respecter le but de l'Initiative du Gouvernement en direct du gouvernement du Canada (voir http://www.gol-ged.gc.ca/index_f.asp pour de plus amples renseignements sur le Gouvernement en direct), c'est-à-dire d'exploiter les technologies de l'information et des communications afin d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens un accès amélioré à des services de qualité, intégrés et axés sur les citoyens, en tout temps, en tout lieu et dans la langue officielle de leur choix. La publication régulière et continue des décisions rendues par les diverses cours dans leurs sites Web respectifs dans le cadre du partenariat avec le groupe LexUM de l'Université de Montréal et l'élaboration d'un système de dépôt de documents par voie électronique en sont des exemples.

son 20° anniversaire. Celles-ci ont eu lieu à Montréal le 7 octobre, à Ottawa le 14 novembre et à Vancouver le 27 novembre. Lors de ces séances spéciales, la Cour a entendu les représentants de l'Association du Barreau canadien et de l'Association canadienne d'études fiscales, et a reçu de l'Association de planification fiscale et financière des messages de félicitations soulignant son anniversaire. Les fiscalistes des différentes villes ont assisté en grand nombre à ces séances spéciales. La Cour canadienne de l'impôt et le Service administratif des tribunaux judiciaires ont également organisé un symposium d'une demi-journée à Ottawa tribunaux judiciaires ont également organisé un symposium d'une demi-journée à Ottawa pertinentes à la Cour canadienne de l'impôt de même que de l'évolution du droit dans les sphères qui relèvent de la compétence de la Cour de l'impôt. Plusieurs membres de la magistrature ainsi que des fiscalistes de partout au pays ont participé à ce symposium.

Le Service administratif des tribunaux judiciaires préconise également la création de partenariats avec les écoles élémentaires, les écoles secondaires, les collèges et les universités afin de diffuser des renseignements individuels sur le rôle, la compétence et le greffe de chacune des cours. Par exemple, le Calgary Courthouse Education Program, parrainé par la Calgary Education Society et financé principalement par la Alberta Law Foundation, est un programme d'éducation juridique à l'intention des étudiants de la installations à la disposition des étudiants afin que ces derniers puissent participer à des procès fictifs et approfondir leurs connaissances sur l'appareil judiciaire canadien. Environ 1 500 étudiants participent, chaque année, à ce programme. Parmi les autres initiatives éducatives, les tribunaux-écoles sont à souligner.

Promouvoir l'indépendance judiciaire de la Cour d'appel fédérale, de la Cour canadienne de l'impôt et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada

Sensibiliser davantage le public au fonctionnement de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour canadienne de l'impôt et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada ainsi que du Service administratif des tribunaux judiciaires

L'un des défis principaux qui se pose au Service administratif des tribunaux judiciaires est celui de sensibiliser les responsables gouvernementaux, les élus et le public à la nature particulière de chacune des cours desservies par le Service. Afin de favoriser la diffusion d'information et de sensibiliser davantage le public au fonctionnement de la magistrature et de survice organisent des journées d'accueil et des colloques lors desquels les membres de la magistrature et le personnel du Service personnel participent à des ateliers.

préparation de mémoire de dépens et la liquidation des dépens. matière de gestion des instances, la gestion des instances, la procédure du greffe et la collectifs, les appels interjetés à l'encontre des décisions rendues par les protonotaires en abordé les thèmes suivants : la plaidoirie devant la Cour d'appel fédérale, les recours judiciaires et les défis qui doivent être relevés. L'atelier de Vancouver a également découlent de l'entrée en vigueur de la Loi sur le Service administratif des tribunaux aux membres de la communauté juridique, et ont discuté avec ces derniers des enjeux qui Service ont diffusé des renseignements sur la nouvelle structure des cours et du Service et à la Cour fédérale. Lors de ces activités, les membres des cours et le personnel du a parrainé un atelier sur la pratique et la procédure pertinentes à la Cour d'appel fédérale le 19 septembre 2003, la Continuing Legal Education Society of British Columbia (CLE) eu lieu le let mai 2003 à Ottawa et le 22 mai 2003 à Saskatoon. A Vancouver le personnel du Service administratif des tribunaux judiciaires. Ces journées d'accueil ont de la communauté juridique afin de rencontrer en personne les juges des diverses cours et judiciaires ont organisé deux journées d'accueil auxquelles étaient conviés les membres La Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale et le Service administratif des tribunaux

De plus, les membres de la Cour d'appel fédérale et ceux de la Cour fédérale ont participé à deux réunions du Comité de liaison entre la magistrature et le barreau le 9 mai 2003 et le 5 mars 2004. Tout en respectant l'indépendance et l'impartialité de la magistrature, ces réunions permettent aux membres du barreau de rencontrer les juges afin de discuter, de manière informelle, des questions critiques pour le barreau qui ne relèvent pas du mandat du Comité des règles.

En 2003, la Cour canadienne de l'impôt, de concert avec le Service administratif des tribunaux judiciaires, a tenu un nombre de séances spéciales afin de commémorer

Programmes de formation et de perfectionnement

dîner afin d'approfondir le niveau de compétence linguistique des membres du personnel. nationale, à Montréal, à Toronto et à Vancouver deux fois par semaine pendant l'heure du dans l'une ou l'autre des deux langues officielles a été mené dans la région de la capitale communication pour les employés. De plus, un programme de séances en langue seconde gestion du changement et la constitution de groupes et a organisé des exercices de l'intention de tous ses employés, elle a préparé, initié et mené des séances internes sur la continu et approfondi le projet d'analyse des besoins en matière d'apprentissage à humaines a-t-elle formulé une politique et des lignes directrices sur l'apprentissage forums - et les appuie dans leurs démarches. Non seulement la direction des Ressources participer à diverses activités d'apprentissage - conférences, associations, colloques et vivons. Ainsi, le Service administratif des tribunaux judiciaires incite ses employés à tribunaux de façon efficace compte tenu de la société du savoir dans laquelle nous professionnel comme un élément essentiel qui permet à ses employés de gérer les salutaire. Le Service administratif des tribunaux judiciaires conçoit le perfectionnement perfectionner leurs compétences et en favorisant un milieu de travail productif et d'apprentissage continu, en proposant aux membres de son personnel l'occasion de Le Service administratif des tribunaux judiciaires tient à privilégier un environnement

Modernisation de la fonction de contrôleur

Bien qu'il ait été décidé d'adopter une approche intégrée en ce qui a trait à la mise en œuvre des résultats de l'évaluation de la capacité liée à la modernisation de la fonction de contrôleur et ceux du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux afin de faire une utilisation plus efficace de ses ressources, de nombreuses initiatives de modernisation de la fonction de contrôleur ont été reportées en raison du processus de regroupement et du manque de ressources. Il est à espérer qu'un plan d'activité détaillé et cohérent sera élaboré afin d'aborder les points qui nécessitent des améliorations, signalés lors de l'évaluation et à la suite des sondages menés à l'interne et de par la fonction publique. (Voir l'exposé sur la modernisation de la fonction de contrôleur à la section II du présent rapport, sous la rubrique intitulée « Priorités du gouvernement ».)

Indicateurs de rendement et normes de service

L'élaboration d'indicateurs de rendement et la mise à jour des normes de service ont été signalés à titre d'activités-clés à la section III des Rapports sur les plans et les priorités pour 2003-2004 de chacun des deux anciens organismes (voir http://www.lbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/RFCC-GCC/RFCC-GCCl74 f.asp). En raison d'autres priorités qui découlent du regroupement, cette initiative a été reportée. Des indicateurs de rendement et des normes de service devront maintenant être élaborés pour le Service administratif des tribunaux judiciaires.

Page 28

En outre, des versions remaniées de FreeBalance et d'un logiciel de Système de masse salariale ont été déployées dans la section des Finances, et un projet pilote, qui permettra l'accès à l'application du Système d'information sur les ressources humaines (SIRH) par tous les employés du Service de tout le pays, a été lancé. Ces mesures amélioreront les capacités de gestion du rendement du Service administratif des tribunaux judiciaires.

- un inventaire informatisé des cas afin de mesurer et signaler le
- temps écoulé entre les événements d'une instance; un système informatisé de mise au rôle pour l'attribution des affaires, les juges, les installations judiciaires et le personnel du
- un système automatisé d'enregistrement de dossier;
- la fourniture de renseignements statistiques, opérationnels et de gestion essentiels grâce aux capacités de rapport du système.

Fusion des services organisationnels

Pendant ce processus de fusion, des groupes d'intégration pour chacune des directions générales de l'organisation ont été mis sur pied en vue de l'élaboration de politiques, de pratiques et de procédures harmonisées pour le Service administratif des tribunaux judiciaires qui étaient conformes à celles des organismes centraux qui représentaient les meilleures pratiques des organisations du secteur public moderne. Le personnel a meilleures pratiques des ressources humaines, de la technologie de l'information et de la gestion des installations. Les directives de gestion reflétant les meilleures pratiques dans les domaines du temps supplémentaire, de l'accueil et des voyages ont été données. Des documents de délégation en matière de ressources humaines et en matière financière, qui faire avancer le processus d'intégration, des examens de la gestion interne ont également été réalisés, et des outils de travail communs ont été créés ou acquis de façon à améliorer l'efficacité administrative du Service.

En 2003-2004, de nombreux projets ont été entrepris afin de faciliter la communication entre les deux anciennes organisations et d'améliorer la prestation des services. En voici quelques-uns :

- créer des outils comme un annuaire électronique, une liste d'adresses commune pour les deux systèmes de courriels différents et une adresse électronique commune pour tous les employés du Service;
- harmoniser les suites bureautiques sur les ordinateurs de bureau de la plupart des employés du Service grâce à l'adoption d'un outil de productivité commun (Microsoft Office);
- commencer le travail de fusion de l'infrastructure technologique de l'organisation,
 soit créer un serveur commun et un système d'exploitation en réseau;
- rationaliser les procédures du soutien technique;
- mettre en œuvre un centre d'assistance à l'intention des juges et des protonotaires.

Améliorer la prestation des services

Harmonisation des greffes

Les structures organisationnelles des greffes des quatre tribunaux servis par le Service administratif des tribunaux judiciaires ont été fusionnées sous la direction de l'administrateur en chef adjoint. Cela a été réalisé afin de s'assurer d'un niveau élevé de service aux juges et au public. Le Service travaille également en vue de réaliser son objectif d'améliorer l'accès par les juges et le public aux services de greffe dans les deux langues officielles.

La fusion des greffes des tribunaux comporte les éléments suivants :

- la coimplantation des différents bureaux des greffes afin d'accroître l'efficacité et les économies, comme l'a recommandé le vérificateur général dans son rapport de prépare la fusion matérielle des greffes à Vancouver est déjà terminée. Le Service prépare la fusion des greffes de Montréal et de ceux Toronto, qui se produira en septembre 2004 et au printemps 2006, respectivement;
- la formation polyvalente du personnel en place a commencé en 2003-2004. La formation initiale visait à fournir un accès accru à certains bureaux régionaux pour le dépôt auprès de la Cour canadienne de l'impôt. En conséquence, on a offert au public six points de service supplémentaires où les documents de la Cour canadienne de l'impôt peuvent être déposés. Ces mesures amélioreront l'utilisation de nos ressources et fourniront un point d'accès commun au public pour ce qui est de tous les tribunaux;
- un examen des pratiques et des procédures des greffes a commencé, et les consultations auprès des juges en chef s'ensuivront, afin de normaliser les procédures de façon à les rendre aussi uniformes que possible dans les quatre tribunaux. Cela devrait faciliter la demande de procédures par le public et le personnel du greffe;
- l'harmonisation de l'information ou des systèmes de gestion des cas des quatre tribunaux est également commencée. En ce moment, il existe deux systèmes de gestion des cas, un qui soutient les opérations de la Cour d'appel fédérale et de la Cour fédérale et un autre qui soutien les opérations de la Cour canadienne de l'impôt. En 2003-2004, des discussions et des consultations étaient déjà en cours, et l'élaboration ainsi que la mise en place d'un système commun de gestion des cas constitueront des projets prioritaires pour 2004-2005. Ce nouveau système intégrera les fonctions complexes des activités de gestion des cas des tribunaux,

notamment:

Section III: Rendement

de l'impôt depuis novembre 1997 sont accessibles dans les sites Internet respectifs. Ces décisions sont publiées par le Service administratif des tribunaux judiciaires en collaboration avec le laboratoire LexUM de l'Université de Montréal. En outre, environ 53 décisions rendues par la Cour d'appel de la cour martiale du Canada depuis 1991 sont publiées à l'interne et accessibles dans ce site Internet.

Faciliter l'accès accru du public à la Cour d'appel fédérale, à la Cour fédérale, à la Cour canadienne de l'impôt et à la Cour d'appel de la cour martiale du Canada ainsi qu'au Service administratif des tribunaux judiciaires et à leurs services

Dépôt électronique

Le dépôt électronique est utilisé par la Cour canadienne de l'impôt depuis le pour les procédures 2001. En 2003-2004, une initiative semblable était en cours d'élaboration pour les procédures devant la Cour d'appel fédérale et la Cour fédérale. Cette dernière et en fait un projet de collaboration entre le secteur public et le secteur privé que réalisent le Service et LexisNexis Canada (anciennement QuickLaw Inc.), ce qui en fera le principal Service et LexisNexis Canada (anciennement QuickLaw Inc.), ce qui en fera le principal Sournisseur de service sur le marché canadien. Un accord de collaboration a été signé le l'évolution du projet depuis sa création en 2001. Un projet pilote et prévu pour l'évolution du projet depuis sa création en 2001. Un projet pilote et prévu pour l'automne 2004. Ce projet pilote comprend la vérification d'une nouvelle méthode unique de paiement des frais de dépôt : le site du Bouton d'achat du receveur général, exploité par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Le dépôt électronique peut permettre une communication, un entreposage, une extraction et une diffusion plus efficaces des renseignements relatifs à une affaire. Dans le contexte de l'initiative du Gouvernement en direct, le dépôt électronique améliorera l'efficacité et l'opportunité des processus judiciaires en fournissant au public plus de moyens de communiquer avec le Service. Il convient de noter également qu'un sondage réalisé auprès de la collectivité juridique au cours du dernier trimestre de 2002-2003 a confirmé que 81 p. 100 des personnes interrogées étaient très ouvertes à l'utilisation du dépôt que 81 p. 100 des personnes interrogées étaient très ouvertes à l'utilisation du dépôt électronique et qu'elles considéraient que ses avantages potentiels seraient considérables.

Sites Internet

Le 31 mars 2004, trois nouveaux sites Internet ont été inaugurés. Le comité Internet du Service administratif des tribunaux judiciaires a non seulement divisé le site Internet de l'ancienne Cour fédérale du Canada entre la Cour d'appel fédérale et la Cour fédérale, il a également créé le site du Service administratif des tribunaux judiciaires. Ces nouveaux sites Internet ont amélioré le niveau de service offert au public ainsi que l'accès par le public aux tribunaux, tout en favorisant une meilleure compréhension des tribunaux et du Service administratif des tribunaux judiciaires. Le public peut maintenant chercher de Jinformation de base sur la procédure judiciaire, et des améliorations ont été apportées aux bases de données de décisions des tribunaux. En ce moment, une collection de 3 182 décisions rendues par la Cour d'appel fédérale, de 10 143 décisions rendues par la Cour fédérale depuis 1992 et de près de 3 000 décisions rendues par la Cour canadienne Cour fédérale depuis 1992 et de près de 3 000 décisions rendues par la Cour canadienne

l'instance judiciaire. Comme de plus en plus de salles d'audience sont munies du nouveau système, les avantages sont croissants.

Salles d'audience électroniques

A la suite de l'expérience positive de la mise en œuvre des salles d'audience électroniques à Edmonton et à Calgaty⁷ et conformément à son engagement d'améliorer la prestation des services et l'accessibilité aux instances judiciaires, le Service a terminé les étapes de la planification et d'achat en vue de l'établissement d'une salle d'audience électronique à Ottawa. Ce processus a nécessité la consultation de la magistrature et d'experts afin de déterminer les spécifications et l'agencement de l'équipement dans la salle d'audience. La transcription en temps réel sera également mise en œuvre dans cette aside d'audience. La transcription en temps réel sera également mise en œuvre dans cette installation. De cette façon, les juges, les protonotaires, les avocats et tout le personnel de la cour pourront recueillir les données en temps réel au moyen de leur ordinateur portait.

Règlement extrajudiciaire des différends (RED)

avoir accès. procédure informelle, ce qui réduit le coût de la justice et permet à plus de parties d'y différends). La Cour canadienne de l'impôt recourt également de manière fréquente à la l'instruction correspondent souvent, dans les faits, à des conférences de règlement des l'instruction se sont tenues à la Cour canadienne de l'impôt (les conférences préalables à l'instruction se sont déroulées à la Cour fédérale et 102 conférences préalables à 104 conférences de règlement des différends et 1416 conférences préalables à nouveaux besoins en matière de soutien judiciaire et d'espace. En 2003-2004, charges de travail exigeantes. Cependant, ces programmes ont également créé de programmes de RED réduisent l'arrièré et libèrent des services de la cour en cas de faciliter le règlement d'un différend sans recourir à une audience formelle. Les processus structuré que préside un juge ou un protonotaire, comme une médiation, afin de en plus utilisé à la Cour fédérale et à la Cour canadienne de l'impôt. Il s'agit d'un Règles respectives. Par exemple, le Règlement extrajudiciaire des différends est de plus et sont régis par des pratiques et des procédures différentes qui sont énoncées dans leurs Comme il est indiqué ci-dessus, les quatre tribunaux possèdent une compétence différente

Раде 22

Il convient de noter qu'en 2003-2004, la salle d'audience électronique d'Edmonton a été utilisée pour un procès de 120 jours portant sur une question autochtone, et une autre affaire autochtone d'une année est prévue utiliser, dès janvier 2005, le même équipement électronique. De même, la salle d'audience commencé en mai 2000 et qui a compté 351 jours de séance. De ce total, la salle d'audience a été utilisée pour un autre procès portant sur une question autochtone ayant commencé en mai 2000 et qui a compté 351 jours de séance. De ce total, la salle d'audience a été utilisée pendant 78 jours en 2003-2004. Ce procès est prévu se poursuivre pendant encore au moins quatre années.

Améliorer l'efficacité du Service à soutenir la Cour d'appel fédérale, la Cour martiale fédérale, la Cour canadienne de l'impôt et la Cour d'appel de la cour martiale du Canada

Le rapport de 1997 du vérificateur général portant sur les deux anciennes organisations recommandait que la « priorité devrait être accordée aux technologies de l'information pour que l'efficience des cours soit augmentée »⁶. Le Service administratif des tribunaux judiciaires réalise qu'il doit tenir compte de l'incidence des nouvelles technologies sur son travail et de la nécessité de s'adapter aux progrès technologiques afin de fournir les son travail et de la nécessité de s'adapter aux progrès technologiques afin de fournir les public et à ses employés. À cette fin, des technologies permettant les vidéoconférences, l'encegistrement numérique et les salles d'audience électroniques ont été adoptées pour gêtre utilisées par les tribunaux servis par le Service administratif des tribunaux judiciaires. Le Service a reçu une rétroaction positive des parties au sujet de la mise en cœuvre de ces initiatives. Ces initiatives technologiques offrent déjà ou offriront au public et à la collectivité juridique des options plus efficaces pour un meilleur accès au système et à la collectivité juridique des options plus efficaces pour un meilleur accès au système du droit.

Vidéoconférences

On a installé du matériel de vidéoconférence dans tous les bureaux régionaux ou locaux partout au pays. Une amélioration du système de vidéoconférence a permis au Service d'éviter les coûts de connexion des tiers. L'utilisation des vidéoconférences a considérablement augmenté en 2003-2004 comparativement à l'année précédente. Les systèmes de vidéoconférence offrent une autre façon d'accéder aux audiences de la Cour, dont l'accès en cas de situation urgente et malgré les longues distances, afin de faciliter l'avancement des affaires et de permettre aux parties, aux juges, aux protonotaires et au personnel du Service d'économiser de l'argent pour ce qui est du temps et du déplacement.

Enregistrement numérique

On a installé de l'équipement d'enregistrement numérique dans certaines salles d'audience. L'enregistrement numérique permet de réduire les coûts de transcription, donc les coûts liés aux audiences, tout en améliorant l'efficacité de l'enregistrement de

⁶ Rapport sur la Cour fédérale du Canada et la Cour canadienne de l'impôt, paragraphe 155.

Les résultats de ces activités sont examinés ci-dessous.

Résultats par objectif clé

En 2003-2004, les priorités du Service administratif des tribunaux judiciaires comprenaient un certain nombre d'activités destinées à contribuer à la réalisation de son résultat stratégique. Ces activités sont associées avec les objectifs clés de la façon suivante :

Sensibiliser davantage le public à l'égard de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada ainsi que du Service administratif des tribunaux judiciaires		Promouvoir l'indépendance judiciaire de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour canadienne de l'impôt et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada
Harmonisation des greffes Fusions des services organisationnels Amélioration des interfaces des systèmes organisationnels programmes de formation et de perfectionnement Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur Indicateurs de rendement et normes de service		Améliorer la prestation des services
Dépôt électronique Division du site Web de l'ancienne Cour fédérale du Canada pour former deux nouveaux sites Web de la Cour d'appel fédérale et de la Cour d'appel Création du site Web du Service administratif des tribunaux judiciaires	:	Faciliter l'accès accru du public à la Cour d'appel fédérale, à la Cour canadienne de l'impôt et à la Cour d'appel de la cour martiale du Canada ainsi qu'au Service administratif des tribunaux judiciaires et à leurs services;
Vidéoconférences Enregistrement numérique Salles d'audience électroniques Règlement extrajudiciaire des différends	:	Améliorer l'efficacité du Service à soutenir la Cour d'appel fédérale, la Cour d'appel de la cour l'impôt et la Cour d'appel de la cour martiale du Canada;
Activités		esits etits oldo

L'Association du Barreau canadien et les barreaux provinciaux – Ces organisations fournissent une rétroaction précieuse portant sur les processus et les procédures permettant de s'assurer de l'efficacité continue des tribunaux.

Tribunaux administratifs et offices fédéraux – Les efforts continus du Service pour réaliser des économies comprennent le partage des installations et des salles d'audience partout au pays avec des tribunaux administratifs et des offices fédéraux. Par exemple, le Conseil canadien des relations industrielles et le Bureau du Juge-arbitre utilisent les installations du Service administratif des tribunaux judiciaires.

Secteur privé – Le principal partenaire du secteur privé du Service administratif des tribunaux judiciaires est LexisNexis, qui s'occupe du projet de dépôt électronique du Service (voir ci-dessous).

Objectifs clés

résultat stratégique :

- améliorer l'efficacité du Service à soutenir la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale, la Cour canadienne de l'impôt et la Cour d'appel de la cour martiale du fennes.
- Canada;

 faciliter l'accès accru du public à la Cour d'appel tédérale, à la Cour fédérale, à la Cour Canadienne de l'impôt et à la Cour d'appel de la cour martiale du Canada cioni qu'su Souries administratif, des relibres qu'sus Souries administratif, des relibres qu'sus Souries administratif.
- ainsi qu'au Service administratif des tribunaux judiciaires et à leurs services; améliorer la prestation des services;
- améliorer la prestation des services;

 promouvoir l'indépendance judiciaire de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour canadienne de l'impôt et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada.

Ces objectifs clés ont tous une incidence sur l'atteinte du résultat stratégique du Service administratif des tribunaux judiciaires. Les trois premiers ont clairement pour but d'améliorer et d'accélérer le recours par le public aux processus et services de la Cour. Quant à la promotion de l'indépendance judiciaire des tribunaux, cet objectif concerne surtout le caractère équitable de l'accès relativement à ces processus et services.

Section III: Rendement

Principaux partenaires

Le Service administratif des tribunaux judiciaires fait partie de plusieurs partenariats clés qui contribuent à l'atteinte de son résultat stratégique.

Ainsi que cela est mentionné à la section II, sous la rubrique « Participation à un grand projet de l'État », le Service administratif des tribunaux judiciaires, de concert avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le Cabinet du ministre de la Justice, participe à la planification et aux préparatifs en vue de la construction de participe à la planification et aux préparatifs en vue de la construction de participé aussi au projet de centre judiciaire fédéral à Toronto. La construction de ces installations vise à améliorer le rendement et la prestation des services du Service administratif des tribunaux judiciaires.

Le partenariat entre le Service administratif des tribunaux judiciaires et l'équipe LexUM du Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal est lui aussi à souligner, car il permet à la Cour d'appel fédéral, à la Cour fédérale, à la Cour d'appel de la cour martial du Canada de publier leurs canadienne de l'impôt et à la Cour d'appel de la cour martial du Canada de publier leurs décisions en direct. Ces décisions sont publiées par le Service administratif des tribunaux judiciaires en collaboration avec le laboratoire LexUM de l'Université de Montréal. Ce partenariat est rattaché au résultat stratégique du Service administratif des tribunaux judiciaires, car il facilite l'accès du public à l'information relative à ses travaux.

Voici certains autres principaux partenaires du Service administratif des tribunaux judiciaires :

Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale – L'administrateur en chef adjoint, en collaboration avec le Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale, a continué son travail auprès de la Cour Suprême d'arbitrage de la Fédération de Russie afin d'élaborer de nouvelles procédures judiciaires en vue d'une résolution transparente, équitable et efficace des litiges fiscaux. Cette initiative a commencé à l'automne 1997. À la suite du projet de partenariat judiciaire entre le Canada et la Russie, un projet semblable avec la Chine s'est amorcé.

Bibliothèque et Archives Canada – Depuis le mois d'août 2003, le Service administratif des tribunaux judiciaires tient des discussions avec Bibliothèque et Archives Canada afin de créer un protocole d'entente (PE) portant sur le transfert de dossiers antérieurs à 1939 de la Cour de l'Échiquier du Canada aux Archives. Lorsqu'il sera signé, ce protocole permettra de préserver les dossiers de la Cour ayant une importance nationale et de fournir un meilleur accès aux Canadiens et aux spécialistes de la recherche historique.

Provinces et territoires – Sur les seize bureaux locaux du Service, sept sont coimplantés dans un greffe provincial ou territorial et dotés en personnel de ces courts de façon contractuelle (voir l'annexe II pour une liste des bureaux locaux du Service administratif des tribunaux judiciaires).

DES LKIBONYON ÎNDICIVIKES SECLION III: KENDEWENL DO SEKAICE YDMINISLKYLIK

Résultat stratégique

Le Service administratif des tribunaux judiciaires s'engage à réaliser le résultat stratégique suivant:

Le public a accès, de façon efficace et équitable, aux processus judiciaires de la Cour d'appel fédérale, de la Cour ranadienne de l'impôt et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada en temps opportun, dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Les initiatives stratégiques indiquées ci-dessous ont pour objectif d'assurer un accès public plus large aux tribunaux, un traitement plus efficace des affaires et un meilleur appui aux tribunaux que nous servons, tout en assurant la transparence et la responsabilité complète de l'utilisation des fonds publics.

Résumé du rendement

Comme l'indiquent les Comptes publics du Canada 2003-2004, le Service a obtenu 57,3 millions de dollars de financement du Parlement afin de réaliser son mandat. Le montant réel du financement dépensé pour cette année s'élève à 54,2 millions de dollars, ce qui entraîne un écart de 3,1 millions de dollars. Cet écart comprend un montant de un million de dollars remis au Conseil du Trésor en décembre 2003 afin d'aider le gouvernement à respecter ses priorités de réaffectation. En outre, pour aider le gouvernement à respecter ses exigences de gestion de la trésorerie, le Service a également retardé la demande d'un report rétrospectif de 1,5 million de dollars en 2003-2004, puisque les fonds n'étaient pas nécessaires pour cet exercice. Il convient de noter que l'organisation s'est engagée à absorber les coûts de soutien relatifs à quatre nouveaux juges qui avaient été nommés à la Cour fédérale après le 2 juillet 2003. Le Service continue de réaffecter avec diligence raisonnable les ressources aux éléments de priorité continue de réaffecter avec diligence raisonnable les ressources aux éléments de priorité élevée tout en faisant preuve de prudence et de probité dans l'utilisation des fonds publics.

La fusion a nécessité que l'on entreprenne une multitude de tâches de haut niveau tout en veillant à ce que la prestation de services aux clients soit troublée le moins possible. Par exemple, le Service administratif des tribunaux judiciaires a entrepris une restructuration organisationnelle, dont la réunion du financement des deux anciennes organisations. Elle comprenait l'harmonisation des greffes et la fusion des services organisationnels. Elle comprenait également l'élaboration de nouveaux sites Internet. Selon ces priorités, le Service veille à la réalisation de ses objectifs clés et de son résultat stratégique.

Page 16

axée sur une saine gestion des ressources et un processus décisionnel efficace. Elle a pour but de fournir aux gestionnaires des informations financières et non financières intégrées, une méthode pertinente de gestion des risques, des systèmes de contrôle adéquats ainsi que des valeurs et un code d'éthique communs. Les avantages de la fonction de contrôleur moderne comprennent également le leadership stratégique accru et la motivation des employés. Comme il est mentionné ci-dessus (voir la section III), le Service administratif des tribunaux judiciaires participe à plusieurs initiatives liées à la fonction de contrôleur moderne. Par exemple, la formation polyvalente du personnel existant et l'examen des pratiques et des procédures des greffes sont commencés. En existant et l'examen des pratiques et des procédures des pratiques et de procédures particular et l'examen et la mise en œuvre de politiques, de pratiques et de procédures pratiques des organisations du secteur public moderne sont également les meilleures pratiques des organisations du secteur public moderne sont également en meilleures pratiques des organisations du secteur public moderne sont également en meilleures pratiques des organisations du secteur public moderne sont également en

conts.

selon quatre thèmes principaux: les avenues de développement économique et l'innovation au Canada; la santé des Canadiens et des Canadiennes; l'environnement au Canada; la vigueur et la sécurité des collectivités canadiennes. Cet engagement est conforme à la priorité d'amélioration de la qualité de vie des Canadiens du gouvernement du Canada.

Bien qu'aucun des indicateurs sociaux désignés dans Le rendement du Canada 2003 ne s'applique directement au travail du Service administratif des tribunaux judiciaires, la facilitation de l'accès aux tribunaux est étroitement liée au thème de la vigueur et de la sécurité des collectivités canadiennes. L'engagement du Service de faciliter l'« accès, de façon efficace et équitable, aux processus judiciaires de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour canadienne de l'impôt et de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada en temps opportune » (voir la Section III ci-dessous) est compatible avec l'objectif commun d'un « [s]ystème de justice canadien équitable » vers lequel un certain nombre de ministères et d'organismes tendent.

Priorités du gouvernement

satj.gc.ca/contact/contact us f.php). http://www.cas-TIOV) Service np deW esite np « Contactez-nous » de la magistrature et du barreau et le Comité des Règles et au moyen du lien notamment des commentaires liés à ses services par la voie de comités, comme le Comité des tribunaux judiciaires. Le Service administratif des tribunaux judiciaires reçoit ses recommandations dans une boîte placée dans chaque bureau du Service administratif services, et l'article 16 des Règles de la Cour fédérale, 1998 permet au public de déposer rétroaction sur la satisfaction de la clientèle et la façon d'améliorer la prestation de ses tribunaux judiciaires a continué de procéder à des sondages afin de recueillir de la justice rendue de façon rapide, juste et équitable. A cette fin, le Service administratif des canadien au chapitre de la fourniture de renseignements pertinents et rapides et d'une résultats concrets de nos services pour le public, de respecter les valeurs du public l'organisation la capacité de fournir des services axés sur le public, de mesurer les quatre objectifs clés du Service, qui sont examinés à la section III, donnent à d'améliorations tangibles de la satisfaction des clients grâce à la qualité du service. Les encourage l'amélioration du service dans une optique axée sur le citoyen et l'atteinte dernier à celle du Gouvernement en direct (<u>http://www.gol-ged.gc.ca/index_f.asp</u>), importantes en matière de prestation des services. Cette initiative, qui a été intégrée l'an 10 p. 100 du degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des activités directes le gouvernement fédéral s'engage à obtenir, d'ici 2005, une augmentation d'au moins (http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/sipubs/si_is/pdisil_t.asp#obje) du Conseil du Trésor, SELVICES qee d'amélioration l'initiative l'entremise

Le tout ayant comme toile de fond une utilisation efficace et responsable des deniers publics par la mise en œuvre graduelle et efficace de l'Initiative de modernisation de contrôleur dans l'administration fédérale (http://www.tbs-scr.gc.ca/cmo_infe/). La fonction de contrôleur moderne est une réforme administrative

Le Service est responsable de la sécurité des quatre tribunaux. En effet, la sécurité des juges, des protonotaires, du personnel et du public dans les immeubles du Service administratif des tribunaux judiciaires est d'une importance capitale. Cependant, les exigences de sécurité ne doivent pas gêner l'accessibilité. La sécurité pose un problème particulièrement important depuis la modification du mandat de la Cour fédérale par la D'ailleurs, le Service administratif des tribunaux judiciaires, avec la Cour fédérale, a été désigné comme Centre des mesures d'urgence, afin que la Cour fédérale puisse continuer de remplir son rôle en cas d'urgence. Le Service administratif des tribunaux judiciaires est également membre du cadre d'organismes fédéraux comprenant le Groupe de travail sur la continuité d'un gouvernement constitutionnel, sous la direction du Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile (BPIEPC), qui doit être infegré à un nouveau portefeuille, Sécurité publique et Protection civile Canada (voir fêtre infegré à un nouveau portefeuille, sous la protection civile Canada (voir bette infegré à un nouveau portefeuille, sous la protection civile Canada (voir le continuité des la protection civile canada (voir le continuité des la protection civile canada (voir le continuité par le continuité publique et Protection civile Canada (voir le continuir le continuir paison portefeuille, par le continuir de la la protection civile canada (voir le continuir le continuir paison portefeuille de la la protection civile canada (voir le continuir le continuir par le continuir le

http://www.ocipep.gc.ca/index.asp).

Le Service administratif des tribunaux judiciaires entend également améliorer la sécurité, l'accessibilité et l'intégrité des systèmes informatiques contenant de l'information judiciaire tout en protégeant la vie privée et en préservant l'indépendance judiciaire. Pour ce faire, il devra appliquer le Plan d'action en matière de sécurité des renseignements judiciaires du Conseil canadien de la magistrature. L'application de ces lignes directrices profiterait aussi bien au système judiciaire qu'aux tiers dont les données doivent profiterait aussi bien au système judiciaire qu'aux tiers dont les données doivent

bénéficier d'une protection spéciale en vertu de la loi.

Fusion des services administratifs

Enfin, comme l'indique l'administrateur en chef dans son message, les services administratifs et les services du greffe de la Cour fédérale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt ont été fusionnés pour former un nouvel organisme, le Service administratif des tribunaux judiciaires, en vertu de la Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires, en vertu de la Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires, en vertu de la Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires (http://lois.justice.gc.ca/fr/C-45.5/index.html). Cette fusion, qui a distinciaires ou paire d'es répercussions marquées sur la capacité du Service d'atteindre ses objectifs clés en 2003-2004. En effet, la réalisation de certains projets a dû d'atteindre ses objectifs clés en 2003-2004. En effet, la réalisation de certains projets a dû d'atteindre ses objectifs clés en 2003-2004. En effet, la réalisation de certains projets a dû distre différée ou annulée

être différée ou annulée.

Contexte social

Le Service administratif des tribunaux judiciaires joue un rôle actif dans la société canadienne.

Canadiens et des Canadiennes ». On y relève 20 indicateurs sociaux qui sont regroupés Canada « accorde une priorité constante à l'amélioration de la qualité de vie des http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/03/cp-rc_f.asp), le gouvernement du TIOV) 2003 canada npdu gouvernement, intitulé Le rendement rendement əŢ Ins Parlement annue rapport dans le neuvième ne Ainsi que l'a déclaré Lucienne Robillard, présidente du Conseil du Trésor,

La centralisation des bureaux à Montréal et à Toronto et la construction de l'Edifice de la magistrature Pierre-Elliott-Trudeau se traduira par des économies d'échelle en rassemblant le personnel et les salles d'audience dans le même immeuble. De plus, le regroupement du personnel fournira au public un guichet unique.

Justice, dans une lettre de 1986 adressée au Commissaire à la magistrature fédérale, qui a été citée dans le rapport du vérificateur général « [i]] faut examiner la possibilité d'inclure la Cour de l'impôt et d'autres tribunaux dans une proposition » afin d'établir les nouveaux locaux de la Cour fédérale du Canada, a été analysée, et le projet actuel comprend la Cour canadienne de l'impôt⁵. Le 2 décembre 2003, la cérémonie de dévoilement du nom et de sanchine de l'impôt⁵. Le 2 décembre 2003, la cérémonie de dévoilement du nom et de sur la rue Wellington, doit être terminé au plus tard au printemps 2008. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est l'organisation directrice dans le cadre de cet important projet de l'État, qui est géré conjointement avec le Service administratif des tribunaux judiciaires. Au moment de la rédaction du présent rapport, les tribunaux et les feparpillés dans la région de la capitale nationale. Les nouvelles installations accorderont epparation de la capitale nationale. Les nouvelles installations accorderont nécessaire leur permettant de gérer la charge de travail accrue et de réaliser des économies.

Autres projets importants en matière d'installations

- En juin 2003, la Cour d'appel fédérale a été temporairement réinstallée de l'édifice de la Cour suprême du Canada à l'édifice Thomas D'Arcy McGee à Ottawa afin de satisfaire aux besoins d'espaces supplémentaires de la Cour suprême du Canada.
- Le Service administratif des tribunaux judiciaires participe à l'aménagement intérieur du Centre judiciaire fédéral de Toronto. C'est dans ce centre, qui sera loué au gouvernement fédéral à long terme, que seront menées les activités régionales du Service administratif des tribunaux judiciaires. Le projet a été approuvé le 30 janvier 2003, et l'emménagement est prévu pour le printemps 2006.
- En 2003-2004, le Service administratif des tribunaux judiciaires a entrepris des préparations pour réinstaller l'ancien personnel de la Cour canadienne de l'impôt du bureau de Montréal dans les bureaux de l'ancien greffe de la Cour fédérale du Canada situé au 30, rue McGill. Le Service administratif des tribunaux judiciaires renoncera à près de 1 005 m² d'espace au 500, Place d'Armes, ce qui entraînera des économies d'environ 430 000 \$ par année pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Cette coimplantation est prévue pour septembre 2004.

⁵ Idem., paragraphe 112. Il convient de noter que l'ancienne Cour fédérale du Canada comportant une Section d'appel et une Section de première instance. Avec l'entrée en vigueur de la Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires, le 2 juillet 2003, ces deux sections sont devenues deux tribunaux indépendants, appelés la Cour d'appel fédérale et la Cour fédérale.

[&]quot;Canada, Bureau du vérificateur général, Rapport sur la Cour Jédérale du Canada et la Cour canadienne de l'impôt, Ottawa, Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 1997, paragraphe 114.

Depuis quelques années, on constate une augmentation considérable du nombre de requêtes présentées en justice, surtout dans le domaine de l'immigration. Le volume de travail de la Cour fédérale relativement aux immigrants et aux réfugiés a plus ou moins doublé entre 1995 et 2000 et a connu une augmentation substantielle comparable de 2002 au 31 mars 2004. Les événements du 11 septembre 2001 et l'importance nouvelle accordée à la sécurité par la suite ont également alourdi la charge de travail de la Cour fédérale.

Depuis le 2 juillet 2003, cinq nouveaux juges et un protonotaire ont été nommés à la Cour fédérale. Le nombre de dossiers que peut traiter un tribunal, et particulièrement la Cour fédérale, dépend du nombre de dossiers que peut traiter le greffe et de la disponibilité des juges. Le Service administratif des tribunaux judiciaires aura besoin de ressources adéquates pour satisfaire aux besoins liés à l'effectif actuel des cours ainsi que pour répondre à tout besoin éventuel découlant de la nomination de juges aux postes qui sont présentement vacants à la Cour d'appel fédérale et à la Cour fédérale. Afin d'assurer la Service administratif des tribunaux judiciaires continuera de s'interroger sur les Service administratif des tribunaux judiciaires continuera de s'interroger sur les négliger la responsabilité à l'éfficacité et à la rapidité du traitement des dossiers, sans négliger la responsabilité à l'éfficacité de l'utilisation des deniers publics. Pour ce faire, il faudra élaborer des normes de service et des mesures du rendement à l'échelle de l'organisation³.

Participation à un important projet de l'État – Édifice de la magistrature Pierre-Elliott-Trudeau

En 2003-2004, le Service administratif des tribunaux judiciaires a pris part à un important projet de l'État : la construction de l'Édifice de la magistrature Pierre-Elliott-Trudeau à Dûtawa. Cet édifice à vocation exclusivement judiciaire accueillera la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale, la Cour canadienne de l'impôt et la Cour d'appel de la cour martiale du Canada ainsi que le Service administratif des tribunaux judiciaires. La planification de ce projet a commencé dès le mois de mars 1972. De nombreuses propositions ont été préparées depuis, et le projet s'est vu accorder à trois occasions distinctes, soit en 1974, en 1990 et en 2002, l'Approbation préliminaire d'un projet par le Conseil du Trésor et s'est vu approuvé par tous les autres organismes de réglementation gouvernementaux pertinents. Il a également été mentionné dans le rapport de 1997 du vérificateur général, lequel a conclu « que le regroupement des locaux de la Cour fédérale [du Canada] à Ottawa serait souhaitable »⁴. De plus, la suggestion du ministre de la Cour fédérale

règles.

Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires, L.C. 2002, ch. 8, par. 7(2).

³ Voici quelques indicateurs de rendement élevé, liés au résultat stratégique, qui seront adoptés par le Service administratif des tribunaux judiciaires : évaluation de l'efficacité du système de gestion des cas selon les normes de trendement du Conseil canadien de la magistrature (CCM), évaluation de la satisfaction de la clientèle au moyen de sondages et de questionnaires, et analyses et commentaires destinés à la magistrature de la part de divers comités, dont le Comité du barreau et de la magistrature et le Comité des regles.

Bureaux et installations judiciaires du Service

Comme les quatre tribunaux visés par le Service administratif des tribunaux judiciaires sont itinérants, ils doivent se déplacer au pays pour garantir leur accessibilité. C'est pourquoi le Service administratif des tribunaux judiciaires, outre son siège d'Ottawa, compte aussi seize bureaux locaux; de ce nombre, neuf sont dotés de ses propres employés et sept sont logés par des tribunaux provinciaux ou territoriaux qui leur fournissent un personnel contractuel. (Pour connaître les coordonnées des bureaux, consulter l'annexe II.)

Le Service essaie également de répondre aux besoins là où il n'a pas de permanence. Il dispose notamment d'installations judiciaires non dotées à London, en Ontario. Ailleurs, il conclut des ententes avec les tribunaux provinciaux, loue des locaux commerciaux, ou s'associe aux autres ordres de gouvernement. Il arrive en fait souvent que les juges siègent ailleurs que dans une salle d'audience, par exemple dans la salle du conseil de bande d'une réserve indienne, dans une salle de conférence d'hôtel ou autre, dans un gymnase, dans une salle de la Légion, voire dans un presbytère.

Le survol de la planification

Le Service administratif des tribunaux judiciaires est entièrement financé par des crédits parlementaires annuels. Les parlementaires affectent ces crédits chaque année lors de l'examen du Budget principal des dépenses et du Rapport sur les plans et les priorités présentés en mars à la Chambre des communes. Il facture des droits de dépôt, touche des amendes et vend des copies de documents déposés, y compris des textes de jugements et d'ordonnances. Cependant, il est tenu de verser toutes les recettes qui en découlent au Trésor du gouvernement du Canada. En 2003-2004, ces recettes se sont chiffrées à environ 4 millions de dollars

Les organismes que remplace le Service avaient diverses sources de financement; certaines étaient permanentes, d'autres attribuées à des fins particulières, et d'autres enfin étaient renouvelables annuellement. Le Service administratif des tribunaux judiciaires a tenté de réunir le tout afin de stabiliser son financement au niveau approprié.

Charge de travail accrue

La Cour n'a aucun contrôle sur sa charge de travail. Sa planification dépend largement de facteurs externes, tels le nombre de procédures intentées chaque année ainsi que le temps et les ressources requises par la Cour pour traiter des cas spécifiques.

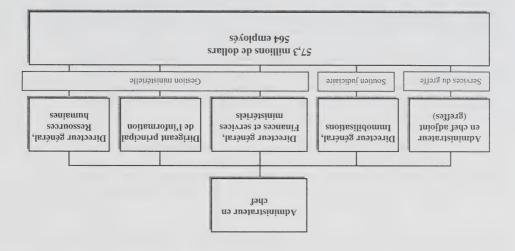
après consultation des juges en chef de la Cour d'appel fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt, il établit un ou plusieurs greffes pour ces tribunaux, en détermine les modalités organisationnelles et en assure le fonctionnement; il prépare également les budgets de fonctionnement de ces tribunaux et du Service (paragraphe $\gamma(3)$).

La Loi sur le Service administrateur en chef : deux façons les pouvoirs de l'administrateur en chef :

- l'administrateur en chef ne peut exercer des attributions qu'une règle de droit confère au pouvoir judiciaire (paragraphe 7(4));
- un juge en chef peut, par des instructions écrites, ordonner à l'administrateur en chef du Service de faire toute chose relevant de la compétence de celui-ci (paragraphe 9(1)).

L'administrateur en chef du Service administratif des tribunaux judiciaires est également responsable envers le Parlement par l'entremise du ministre de la Justice.

Structure de la gestion et activités principales du Service administratif des tribunaux judiciaires



Pour réaliser son mandat et atteindre son résultat stratégique, le Service a défini ses valeurs fondamentales, à savoir ouverture, transparence, franchise et rapidité des communications, intégrité inspirant le respect pour les juges et les tribunaux visés, et responsabilisation à l'égard de tous les intéressés : juges, protonotaires, plaideurs et public.

Notre structure organisationnelle

Le Service administratif des tribunaux judiciaires a une activité principale, l'administration judiciaire. Son objectif est de fournir aux Canadiens les services nécessaires pour assurer la responsabilité à l'égard de l'utilisation des fonds publics dédiés à l'administration de la Cour d'appel fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada, tout en facilitant l'accès du public aux tribunaux et en garantissant le principe de l'indépendance activité puricis sections interdépendantes ou secteur du service: Les principales activités peuvent être divisées en trois branches: les services de greffe, le soutien judiciaire et les services ministériels.

- Les services de greffe consistent à offrir aux tribunaux les services auxiliaires relatifs à la procédure. Il s'agit notamment de traiter les documents déposés par les plaideurs ou destinés à ces derniers, d'assister aux audiences, d'en dresser le compte rendu, d'informer les plaideurs, de conserver les dossiers et les bases de données nécessaires aux tribunaux et de produire des actes juridiques afin de faire exécuter les décisions.
- Le service du soutien judiciaire consiste à fournir des services aux juges et aux protonotaires, aux huissiers-audienciers, aux employés de la bibliothèque et aux autres membres du personnel fournissant des services directs aux juges.
- Quant aux services ministériels, ils touchent principalement la gestion financière, les ressources humaines, l'informatique, la gestion de l'information, les félécommunications, les installations matérielles, la traduction, la planification stratégique, les communications, l'administration générale et la sécurité pour les tribunaux ainsi que pour le Service administratif des tribunaux judiciaires.

Le Service est dirigé par un administrateur en chef. Les pouvoirs et attributions de l'administrateur en chef sont prévus à la Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires de la façon suivante :

il exerce les pouvoirs nécessaires à la prestation de services administratifs efficaces et à la gestion efficiente de ceux-ci, notamment en ce qui a trait aux locaux, aux bibliothèques, aux services généraux et à la dotation en personnel (paragraphe 7(2));

www.fct-cf.gc.ca.

La Cour canadienne de l'impôt a compétence exclusive pour entendre les appels et renvois découlant de l'application de douze lois du Parlement. La majorité des causes sont liées à l'impôt sur le revenu, à la taxe sur les produits et services ou à l'assurance-emploi. Bien que de nombreux appels soient assujettis à une procédure semblable à celle de la Cour fédérale, les appels interjetés selon ce qu'on appelle la « procédure informelle » sont entendus d'une manière informelle et le plus rapidement possible, dans la mesure où les circonstances et l'équité le permettent pussible, dans la mesure où les circonstances et l'équité le permettent. Au 31 mars 2004, la Cour canadienne de l'impôt se composait du juge en chef, du juge en chef adjoint, de 20 juges, de 5 juges surnuméraires et de 7 juges suppléants. Pour en savoir plus sur la Cour canadienne de l'impôt, consulter le site pour en savoir plus sur la Cour canadienne de l'impôt, consulter le site

La Cour d'appel de la cour martiale du Canada a principalement pour fonction d'entendre les appels contestant des décisions rendues par une cour martiale. Les cours martiales sont des tribunaux militaires constitués en vertu de la Loi sur la défense nationale. Ces tribunaux jugent les affaires relevant du Code de discipline militaire, lequel se trouve aux parties III et VIII de cette dernière loi. Au 31 mars 2004, la Cour d'appel de la cour martiale du Canada était composée du juge en chef et de 62 juges. Pour en savoir plus sur la Cour d'appel de la cour martiale du Canada, consulter le site www.cmac-cacm.ca.

Pour en savoir plus sur le mandat du Service administratif des tribunaux judiciaires, on consultera ci-dessous la brève description des quatre tribunaux qu'il sert.

Les tribunaux

Les quatre tribunaux pour lesquels travaille le Service administratif des tribunaux judiciaires sont des cours supérieures d'archives. Ils ont été créés par le Parlement du Canada en vertu du pouvoir d'établir des tribunaux « pour la meilleure administration du Canada », pouvoir conféré à l'article 101 de la Loi constitutionnelle de 1867.

Cour d'appel fédérale, consulter le site www.fca-caf.gc.ca. autres juges. Il y a donc actuellement deux postes vacants. Pour en savoir plus sur la antiterroriste, la Cour d'appel fédérale doit se composer d'un juge en chef et de 12 l'alinéa S(1)c) de la Loi sur la Cour fédérale par le paragraphe 9S(1) de la Loi 10 autres juges et de quatre juges surnuméraires. Selon les modifications apportées à public. Au 31 mars 2004, la Cour d'appel fédérale se composait du juge en chef, de suprême du Canada si l'affaire met en cause une question d'importance pour le d'appel fédérale peuvent obtenir l'autorisation d'interjeter appel auprès de la Cour http://lois.justice.gc.ca/fr/F-7/index.html). Les parties d'un litige tranché par la Cour Sinos 107 (VOIL səjvəəpəf 521 эp 87 décisions de 14 commissions, offices, conseils ou autres tribunaux énumérés à compétence exclusive pour connaître des demandes de contrôle judiciaire visant les canadienne de l'impôt, ainsi que certains autres appels prévus par la loi. Elle a aussi Canada) entend les appels visant les décisions de la Cour fédérale et de la Cour La Cour d'appel fédérale (anciennement la Section d'appel de la Cour fédérale du

postes vacants. Pour en savoir plus sur la Cour fédérale, consulter le site juge en chef et de 32 juges à temps plein. Par conséquent, il y a actuellement cinq paragraphe 95(1) de la Loi antiterroriste, la Cour fédérale doit se composer d'un modifications apportées à l'alinéa 5(1)c) de la Loi sur la Cour fédérale par le juges surnuméraires, d'un juge suppléant et de six protonotaires. (Selon les 31 mars 2004, la Cour fédérale se composait de 28 juges à temps plein, de trois rendues par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. Au fédérale que relèvent les demandes de contrôle judiciaire visant les décisions ne relevant pas de la Cour d'appel fédérale (voir plus haut). Ainsi, c'est de la Cour pour connaître des demandes de contrôle judiciaire visant tous les offices fédéraux autochtones ainsi que la sécurité nationale. La Cour a aussi compétence exclusive des instances touchant le droit de l'amirauté, de la propriété intellectuelle et des Couronne est partie, des appels interjetés aux termes d'environ 110 lois fédérales et première instance - mais non compétence exclusive - à l'égard des affaires où la fédérale du Canada) est un tribunal de première instance. Elle a compétence en La Cour fédérale (anciennement la Section de première instance de la Cour

- assurer la tenue des dossiers des tribunaux;
- s'occuper des documents déposés par les parties ou destinés à ces dernières et enregistrer les actes de procédure;
- faire fonction de dépositaire pour l'exécution des décisions rendues par les cours
 et par des tribunaux administratifs fédéraux, comme le Conseil canadien des
 relations industrielles et le Tribunal canadien des droits de la personne;
- fournir aux juges, aux protonotaires¹ et au personnel des services de bibliothèque;
- fournir aux juges, aux protonotaires et au personnel des locaux et des services de sécurité appropriés.

Un protonotaire est un officier de justice de la Cour fédérale nommé par le gouverneur en conseil en vertu de l'article 12 de la Loi sur les Cours fédérales pour accélèrer le règlement de certains dossiers. Les attributions du protonotaire se sont multipliées de façon remarquable depuis trois décennies. Aujourd'hui, les protonotaires sont chargés de plus de 75 % des instances de la Cour fédérale assujetites à un régime de gestion des cas. Outre toutes les formes de règlement à l'amiable, les protonotaires peuvent être saisis de la plupart des questions interlocutoires. Ils président aussi les procès dont l'enjeu ne dépasse pas 50 000 \$. Le protonotaire exerce sa fonction à titre inamovible jusqu'à l'âge de 75 ans. Pour en savoir plus, consulter les articles 50 et 51 des Règles de la Cour fédérale (1998) (voir <u>intp://lois.justice.gc.ca/fr/F-7/DORS-98-106)</u>.

SECTION II: CONTEXTE

La création du Service administratif des tribunaux judiciaires

Le Service administratif des tribunaux judiciaires est une organisation relativement nouvelle qui a été créée par la fusion des anciens greffes de la Cour fédérale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt. La fusion a eu lieu le 2 juillet 2003 avec l'entrée en vigueur de la Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires, L.C. 2002, ch. 8 (voir http://laws.justice.gc.ca/fr/C-45.5/index.html).

Notre mandat

Le Service administratif des tribunaux judiciaires fournit des services administratifs à quatre cours de justice : la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale, la Cour canadienne de l'impôt et la Cour d'appel de la cour martiale du Canada (voir ci-dessous). Ainsi, il simplifie pour les particuliers, les sociétés, les organismes et le gouvernement fédéral les démarches visant à soumettre leurs litiges et d'autres questions à ces tribunaux et permettent à ceux-ci d'entendre et de régler les affaires dont ils sont saisis de façon équitable, rapidement et le plus efficacement possible.

Comme l'énonce l'article 2 de la Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires a été créé afin :

- de favoriser la coordination au sein de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt et la coopération entre elles, pour faciliter la prestation à celles-ci de services administratifs efficaces;
- d'accroître l'indépendance judiciaire en chargeant un organisme indépendant du gouvernement du Canada d'assurer les services administratifs des tribunaux et de confirmer le rôle des juges en chef et des juges en ce qui concerne l'administration des tribunaux;
- d'accroître la responsabilité à l'égard de l'utilisation de fonds publics pour l'administration des tribunaux tout en réitérant le principe de l'indépendance judiciaire.

Le Service doit répondre aux besoins des tribunaux et garantir au public l'accessibilité de ces derniers et de leurs dossiers. Voici quelques exemples précis de ses fonctions :

- fournir aux parties et à leur avocat des services liés aux audiences;
- informer les parties des règles de pratique, des directives et de la procédure;

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) 2003-2004 du Service administratif des tribunaux judiciaires.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003-2004. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait global, juste et transparent du rendement de l'organisation à l'exercice 2003-2004.

: woN

Administrateur en chef par intérim

9 septembre 2004

SECTION I: MESSAGES

Message de l'administrateur en chef par intérim

C'est avec plaisir que je dépose le premier Rapport sur le rendement du Service administratif des tribunaux judiciaires (ci-après également le « service ») pour la période se terminant le 31 mars 2004. Cette organisation relativement nouvelle a été créée le 2 juillet 2003 par la Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires, L.C. 2002, ch. 8 (voir http://laws.justice.gc.ca/fr/C-45.5/index.html).

Le présent rapport a pour objet d'expliquer aux Canadiens l'incidence que les réalisations du Service ont sur leur vie. Il indique également l'état des engagements pris dans le cadre du Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004 des deux organisations précédentes, les greffes de la Cour fédérale du Canada et de la Cour canadienne de l'impôt (voir http://www.lbs-scl.gc.ca/est-pre/20032004/RFCC-GCC/RFCC-GCCr34_f.asp et http://www.lbs-scl.gc.ca/est-pre/20032004/TCC-GCI/TCC-GCI/34_f.asp et http://www.lbs-scl.gc.ca/est-pre/20032004/TCC-CCI/TCC-CCI/34_f.asp.

http://www.cas-าอทนนช noddvy 'səɹเซเวเpทโ TIOV) 2003-2004 judiciaires pour l'exercice 2003-2004 dans Service administratif des tribunaux renseignements détaillés sur les activités du Service administratif des tribunaux des deniers publics tout en préservant l'indépendance judiciaire. On trouvera des but de fournir une structure de responsabilisation claire et de maximiser la rentabilisation particuliers, et à passer en revue ses activités organisationnelles et opérationnelles dans le martiale du Canada - le soutien le plus efficace possible compte tenu de leurs besoins fédérale, la Cour fédérale, la Cour canadienne de l'impôt et la Cour d'appel de la cour l'impôt; à trouver des moyens d'assurer aux quatre tribunaux - soit la Cour d'appel organisations, le greffe de la Cour fédéral du Canada et celui de la Cour canadienne de Depuis sa création, le Service s'est employé à regrouper les fonctions des deux anciennes

Le Service administratif des tribunaux judiciaires contribue à l'indépendance judiciaire en ce qu'il est chargé de fournir un soutien et des services efficaces aux quatre tribunaux et d'assurer l'accessibilité de ces derniers au public. Pour ce faire, le Service doit bénéficier d'un financement stable en fonction de besoins clairement définis, être appuyé par des mesures de rendement qui soient à la fois significatives et claires. La majorité du travail reste à faire pour atteindre cet objectif.

En terminant, j'aimerais exprimer ma gratitude aux juges en chef, aux juges et aux protonotaires pour leur appui, au personnel du Service administratif des tribunaux judiciaires pour leur engagement continu envers l'excellence dans la prestation du service et aux fonctionnaires d'un certain nombre de provinces qui offrent leur soutien en vertu d'enfentes existantes. En outre, j'aimerais remercier les agents du Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale, du Bureau du ministre de la Justice et des

differents organismes centraux pour leur aide.

sati.gc.ca/publications/pub_ANN_f.php).

N. F. Ouellelle

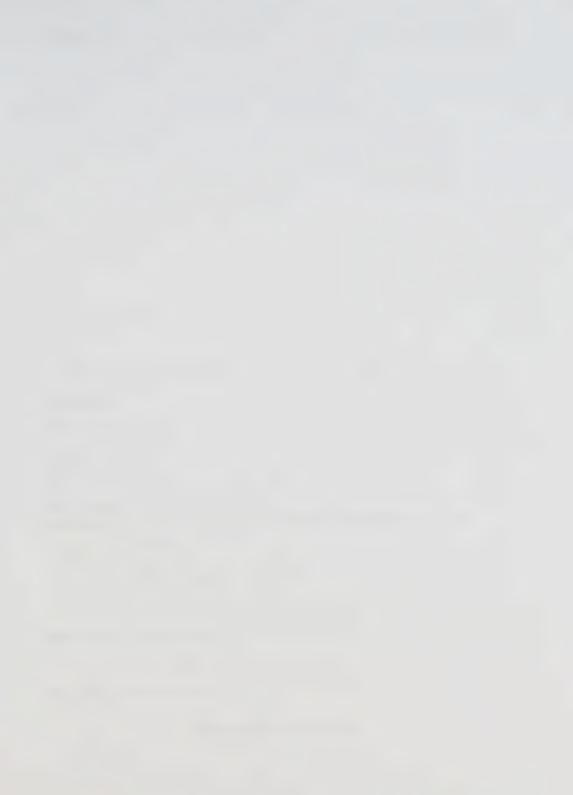
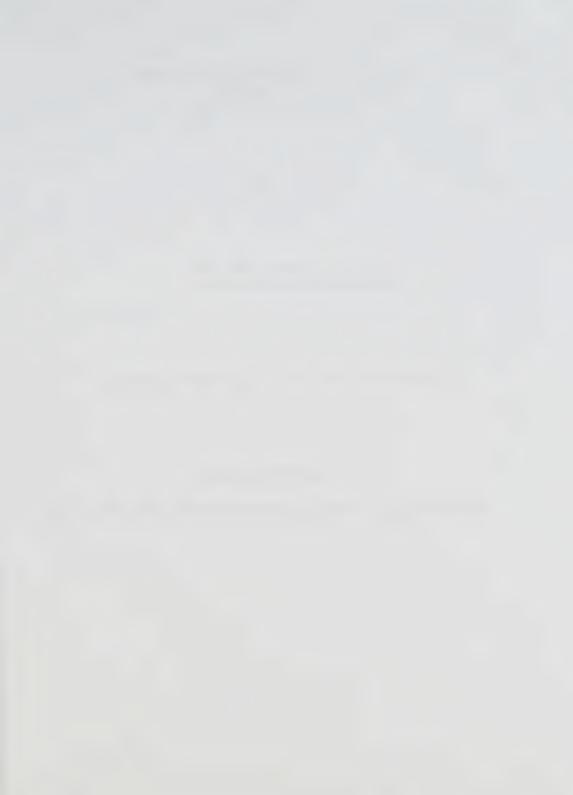


TABLE DES MATIÈRES

Zε	ANNEXE I : TABLEAUX FINANCIERS. ANNEXE II : BUREAU DU SERVICE ADMINISTRATIF DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES
7ε···	VANEXES
61 61 71 81	RÉSULTAT STRATÉGIQUE RÉSUMÉ DU RENDEMENT OBIECTIFS CLÉS RÉSULTATS PAR OBJECTIF CLÉ PRATIQUES DE GESTION.
91	DES LKIRONVOX JODICIVIKES EELION III: KENDEWENL DO SEKAICE VDWINISLKVLIK
ε Γ	LA CRÉATION DU SERVICE ADMINISTRATIF DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES MOTRE MANDAT. MOS VALEURS MOSTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE. CONTEXTE SOCIAL PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT.
7	RECLION II : CONLEXLE DECLARATION DE LA DIRECTION MESSAGE DE L'ADMINISTRATEURE EN CHEF PAR INTÈRIM
	SECLION I: WESSYCES

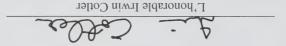


Service administratif des tribunaux judiciaires

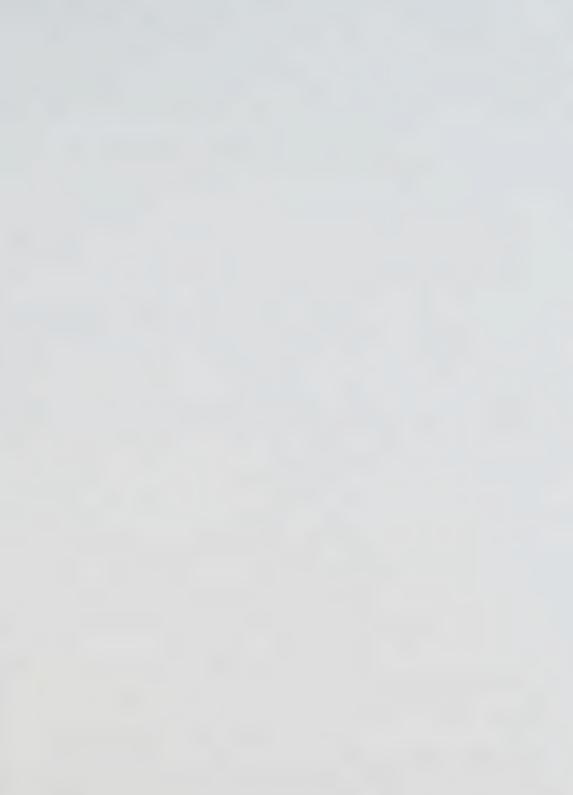
Rapport ministériel sur le rendement

pour la période se terminant le 31 mars 2004

Approuvé



Ministre de la Justice et procureur général du Canada



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiens et aux Canadiens et aux Canadiens et aux canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir les population canadienne et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Sanada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministèriels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et sux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le Guide pour la préparation des rapports ministèriels sur le rendement efficaces (voir le Guide pour la préparation des rapports ministèriels sur le rendement 2004 : http://www.tbs-set.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.nsp_). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport canadienne et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été en partennant du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère soit en partens de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'infermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

OO à : ma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandées d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenset qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rupport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rupport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations et les priorités.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de públics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En venite au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC Ottawa, Canada K1A 0S9

VOOC COVVICEE TV 1 14

ISBN 0-660-62632-2 No de catalogue BT31-4/93-2004



Service administratif des tribunaux judiciaires

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004







